

Průvodce spotřebitele



SDRUŽENÍ ČESKÝCH
SPOTŘEBITELŮ, Z. Ú.
CZECH CONSUMER
ASSOCIATION
www.konzument.cz

VÝZNAMNÁ PRÁVA CESTUJÍCÍCH V ŽELEZNIČNÍ A SILNIČNÍ DOPRAVĚ

Zdeňka Burešová, Libor Dupal



VÝZNAMNÁ PRÁVA CESTUJÍCÍCH V ŽELEZNIČNÍ A SILNIČNÍ DOPRAVĚ

JUDr. Zdeňka Burešová, Ing. Libor Dupal

Obsah

Předmluva	3
1. Úvod	4
2. Základní práva cestujících v železniční dopravě	4
2.1 Působnost nařízení EU	5
2.1.1 Zpoždění a zrušení spojů	5
2.1.2 Odpovědnost za zavazadla a vůči cestujícím	6
2.1.3 Práva osob se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace.	6
2.2 Právní úprava v České republice	6
2.3 Dohled nad právy cestujících	8
3. Základní práva cestujících v autobusové a autokarové dopravě	8
3.1 Působnost nařízení EU	8
3.1.1 Zpoždění a zrušení spojů	9
3.1.2 Odpovědnost za zavazadla a vůči cestujícím	10
3.1.3 Práva osob se zdravotním postižením a práva osob se sníženou pohyblivostí	10
3.2 Právní úprava v ČR	11
3.3 Dohled nad právy cestujících	11
4. Výhled evropské regulace	12
5. Kam se obracet se stížnostmi a jak řešit spory?	12
6. Závěr	13
O autorech	13

Předmluva

Osobní doprava je úzce spjata s našimi pracovními i volnočasovými aktivitami a tím i nejen s našimi nákupy a každodenní spotřebou, ale i s cestami za našimi příbuznými anebo cestami do zahraničí. Jako cestující přitom máme v osobní dopravě řadu práv, a i když v České republice stále převládá individuální automobilová přeprava osob, každoroční statistiky jasně ukazují, že při našich cestách stále více využíváme i jiné způsoby dopravy a že tak mezi českými spotřebiteli podstatně roste i oblíbenost dopravy veřejné.

Jistě k tomu přispívá i rozvoj často zastaralé dopravní infrastruktury a naplňování povinnosti státu, krajů a obcí objednávat a dotovat dopravu v určitém rozsahu a kvalitě, ale to, co z pohledu našich práv vnímáme jako nejdůležitější, je především rozvoj standardů dopravní obslužnosti, za kterými se skrývá dosažitelnost, spolehlivost, bezpečnost, ekologičnost a kultura cestování a také skutečnost, že naše práva budou naplňována nejen pokud jde o tyto standardy, ale že budou respektována i ve zcela běžných situacích, jako je např. ztráta našeho zavazadla nebo zpoždění našeho spoje, ke kterým při každodenním cestování nutně dochází.

A právě naše práva jako cestujících při zcela běžných cestách ve veřejné dopravě jsou tím, co vám chceme postupně přiblížit a na co se u železniční a autobusové či autokarové linkové dopravy zaměřuje i tato publikace, kterou jste právě otevřeli.

Nemůžeme v ní pochopitelně obsáhnout všechna naše práva, která jako cestující máme, ale soustředili jsme se v ní na ta významná a pro nás jako spotřebitele podstatná. A není to, věřte mi, zcela jednoduchý úkol. Jak v případě zákona o drahách, tak i u zákona o silniční dopravě existuje ve vztahu k evropskému rámci a legislativě řada výjimek, které musíme u popisu těchto práv respektovat, a i když bychom si přáli, aby byly naše předpisy i pro běžného spotřebitele srozumitelné a přehlednější, musíme konstatovat, že tomu tak bohužel není a že je, pokud byste se rozhodli pro vaše samostudium těchto předpisů a jejich prováděcích vyhlášek, nutné počítat se značnou časovou rezervou a mnoha zákoutími.

Rád bych proto na tomto místě poděkoval nejen jejím autorům, ale i Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR, které vydání této publikace spolufinancovalo, a vám přeji, pokud se s nějakou v ní popsanou situací setkáte, abyste si na vaše práva vzpomněli a neměli je problém během vaší cesty ihned uplatnit.

Mgr. Viktor Vodička,
ředitel ústavu

1 Úvod

S rozvojem hospodářství dochází i ke stále většímu rozmachu cestování, jak v rámci vnitřního trhu EU, tak v mezinárodním měřítku, a s tím souvisí i zvyšování významu osobní železniční a autobusové přepravy.

Evropská unie postupně přijala pravidla s cílem chránit práva cestujících ve všech druzích dopravy, která doplňují předpisy týkající se ochrany spotřebitelů, mezinárodní úmluvy a relevantní vnitrostátní právní úpravu, a to zejména právo na nediskriminační podmínky dopravy, právo na informace, právo na odškodnění, právo na pomoc v případě nehod či zrušení nebo zpoždění spojů, práva cestujících se sníženou pohyblivostí, a dále i požadavek na určení vnitrostátních kontrolních orgánů a zavedení systémů pro vyřizování stížností. I když byla a jsou přijímána regulační opatření na úrovni EU, která platí přímo, mnoho zůstává na zodpovědnosti národních vlád, a tedy na národních legislativních opatřeních, ať již na bázi principů subsidiarity, či národních výjimek z aplikace evropského práva, které takový postup umožňuje. V České republice je základní rámec

práv cestujících v dopravě upraven v občanském zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb.), kde v §§ 2550 a následujících je obecně upravena smlouva o přepravě osob uzavíraná mezi cestujícím a dopravcem a zaveden i odkaz, že práva cestujících podrobněji upravují přepravní řády.

Pro cestující je tak právní rámec pro jejich práva, ale i povinnosti, poněkud nepřehledný. Liší se totiž podle jednotlivých druhů dopravy i podle jednotlivých zemí.

V této publikaci se soustředíme na dopravu železniční a autobusovou a autokarovou a podáváme v ní stručný přehled nejvýznamnějších práv cestujících v České republice. Text je členěn do několika kapitol. V následujících dvou kapitolách popisujeme práva cestujících v železniční, resp. autobusové a autokarové dopravě, v další části stručně nastíníme i možný vývoj evropské legislativy a v poslední kapitole stručně rekapitulujeme postupy pro uplatnění stížností, tedy i kde může nespokojený cestující hledat pomoc pro uplatnění svých práv.

2 Základní práva cestujících v železniční dopravě

Zakoupením jízdenky na cestu vlakem dochází k uzavření smlouvy o přepravě s dopravcem, který se tím zavazuje přepravit cestujícího do místa určení.

Podrobnější práva a povinnosti z přepravní smlouvy upravuje vyhláška Ministerstva dopravy o přepravním řádu¹ (dále jen „přepravní řád“). Ve vymezených případech se uplatňuje také nařízení Evropské unie o právech a povinnostech cestujících v železniční dopravě². To se v současné době plně aplikuje v mezinárodní dálkové dopravě,

zatímco pro vnitrostátní regionální a vybranou dálkovou přepravu si některé členské státy, jak jim umožňuje čl. 2 uvedeného nařízení, po přechodnou dobu vyjednały výjimky, na základě kterých železniční dopravci mimo jiné nemuseli zatím své cestující odškodňovat. Evropská regulace je z roku 2007 a v současné době probíhá legislativní proces její revize. Stručně se k ní proto ještě vrátíme v kapitole 4.

Smluvní přepravní podmínky konkrétního dopravce

¹ Vyhláška Ministerstva dopravy a spojů č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou dráží a silniční osobní dopravu, v platném znění

² Nařízení (ES) č. 1371/2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční dopravě



pak mohou jít i nad rámec platné legislativy, a tedy mohou být pro spotřebitele výhodnější, než požaduje český přepravní řád a další předpisy. Ani smluvní podmínky konkrétního dopravce by proto rozhodně neměly ujít vaši pozornosti.

2.1 Působnost nařízení EU

Evropský předpis v oblasti železniční dopravy upravuje práva cestujících před cestou, v průběhu cesty i po ní, a to zejména práva cestujících na informace, práva při zpoždění či zrušení spoje a také při ztrátě nebo poškození zavazadel. Kromě toho obsahuje ustanovení týkající se i paušální náhrady v případě zranění či úmrtí. Zvláštní kapitola je věnována právům osob se zdravotním postižením nebo omezenou schopností pohybu nebo orientace a v jeho závěru jsou uvedena i pravidla pro podávání stížností.

Pro některá ustanovení si členské státy mohly vyjednat výjimky, jak již bylo zmíněno výše, a to ve vztahu k vnitrostátním spojům, či spojům mezinárodním do zemí mimo EU. Výjimky ovšem nejsou povoleny z ustanovení týkajících se dostupnosti jízdenek a rezervací, odpovědnosti dopravce za zavazadla, nediskriminačního přístupu k osobám se zdravotním postižením nebo omezenou schopností pohybu a orientace a jim poskytovaných informací o přístupu a také ani z opatření přijatých k zajištění osobní bezpečnosti

cestujících. Česká republika využila možnosti dočasně vyjmout z působnosti nařízení vnitrostátní železniční dopravu, a učinila tak v zákoně o drahách³. Nejpozději od ledna 2020 by se však již i v České republice mělo poskytovat finanční odškodnění při zpoždění anebo zrušení spojů, a to odpovídající podmínkám citovaného nařízení EU.

2.1.1 Zpoždění a zrušení spojů

Podle evropské legislativy mají cestující při zrušení spoje či zpoždění nad 60 minut právo zvolit si mezi zrušením své cesty s vrácením jízdného, nebo pokračováním cesty s kompenzací od železničního dopravce. Výše kompenzace činí 25 % z ceny přepravního dokladu při zpoždění od 60 do 119 minut a 50 % z ceny přepravního dokladu při zpoždění 120 minut a více.

Evropský předpis ukládá pokračování cesty či její přesměrování „za srovnatelných podmínek“, což může vyvolat problémy v interpretaci. Jako příklad je možné uvést, že by cestující neměli být přepraveni nižší třídou, než pro jakou si zakoupili jízdenku, a pokud není jiná možnost, měl by jim být proplacen příslušný rozdíl v ceně. A naopak, pokud je nutné přepravit cestující náhradní dopravou vyšší třídy, nelze po nich požadovat žádný doplatek ceny.

Odškodnění se vypočítává ze skutečné ceny, kterou cestující zaplatil, a z poloviny ceny jízdného

³ Zákon č. 266/1994 Sb., o drahách, v platném znění

v případě, že se jedná o zpáteční cestu a ke zpoždění došlo na jedné z cest. Odškodnění musí být vyplaceno do jednoho měsíce od podání žádosti cestujícím. Dopravce nemá povinnost odškodnění poskytnout, pokud by jeho výše nedosahovala alespoň 4 EUR. A zvláštní podmínky vyhlášené dopravcem pak platí pro odškodnění z ceny vybraných jízdních dokladů, jako jsou např. časové traťové a síťové jízdenky. Převážní podmínky dopravce ovšem mohou stanovit i vyšší míru kompenzace a poskytnutí kompenzace pro cestující i při kratším zpoždění.



V případě, kdy zpoždění přesáhne 60 minut a cestující chce nadále v cestě pokračovat, má právo na občerstvení přiměřené čekací době a, je-li to nezbytné, i na hotelové ubytování.

V praxi nicméně železniční dopravci mohou namísto hotelového ubytování cestujícím v případě zmeškání připoje na poslední spoj dne zajistit namísto ubytování i přepravu do místa určení vozem taxislužby.

2.1.2 Odpovědnost za zavazadla a vůči cestujícím

Jako doklad o převzetí zavazadla dopravcem slouží zavazadlový lístek. Zavazadlo je pak cestujícím po skončení přepravy vydáno na základě tohoto zavazadlového lístku nebo prokázání jiného oprávnění na vydání zavazadla. Dopravce je odpovědný za přepravu přijatého zavazadla, ale může jej přepravit i jiným dopravním prostředkem, než který využije cestující. Cestujícím náleží náhrada za úplnou nebo částečnou ztrátu

zavazadla nebo za jeho poškození. Není-li cestujícím zavazadlo vydáno do čtrnácti dnů od jeho žádosti, platí domněnka, že se zavazadlo ztratilo.

Dopravce odpovídá za škodu vzniklou i při zranění nebo úmrtí cestujících, pokud není této odpovědnosti zproštěn jako např. v případě, že k úrazu došlo zaviněním cestujícího nebo chováním třetí osoby. Náhradu škody při zranění a usmrcení tvoří nutné výdaje na léčebnou péči a přepravu anebo i na pohřeb, a dopravce je povinen cestujícím uhradit i majetkovou újmu vzniklou v souvislosti se ztrátou nebo snížením jeho pracovní schopnosti, a v případě jeho usmrcení pak poskytuje tuto náhradu osobám, které měl cestující povinnost vyživovat nebo u kterých by taková povinnost v budoucnu vznikla. Přesnou výši jednotlivých náhrad přitom určují vnitrostátní předpisy.

2.1.3 Práva osob se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace

Železniční přeprava osob má sloužit všem cestujícím, a tedy i osoby se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace mají právo na volný pohyb a vyloučení diskriminace. To znamená, že rezervace a jízdenky budou např. takové osobě poskytnuty bez jakýchkoliv dalších nákladů. Tyto osoby mají také právo na bezplatnou pomoc provozovatele stanic při nástupu do dopravního spoje, přestupu na přípoj a při vystoupení z dopravního spoje.

2.2 Právní úprava v České republice

Podle přepravního řádu mohou cestující uplatnit především tato práva z přepravní smlouvy:

- Při neprovedení přepravy z důvodů na straně dopravce má cestující právo na vrácení jízdného.
- Jestliže z důvodů na straně dopravce dojde ke zpoždění spoje, který cestující použil pro přepravu, ke ztrátě přípoje v rámci jedné přepravní smlouvy nebo nebyla-li dokončena započatá přeprava cestujícího spojem, jímž jízdu nastoupil, má cestující právo

- na další přepravu do cílové stanice nejbližším vhodným spojem příslušného dopravce nebo na použití náhradní autobusové dopravy provozované přechodně za omezenou nebo zastavenou dopravu po železnici, nebo
- na bezplatnou přepravu do nástupní stanice nejbližším vhodným spojem příslušného dopravce; cestující s jízdenkou pro jednotlivou jízdu má v tomto případě také právo na vrácení zaplaceného jízdného, anebo
- na vrácení jízdného za neprojetý úsek cesty, vzdal-li se cestující s jízdenkou pro jednotlivou jízdu další jízdy, a pokud mu dopravce tuto skutečnost potvrdil.

Cestující mají ale i další práva, jako např.:

- Právo na informace, např. na informace, že na některých stanicích nelze zakoupit jízdenku před nástupem do vozidla, na informace o jízdních řádech, o tarifu a o přepravních podmínkách, právo na oznámení zpoždění spoje v případě, že zpoždění trvá 10 minut a více. V případě, že nelze koupit jízdenku předem, má cestující právo zakoupit si jízdenku po nástupu do vozidla bez jakékoliv přírůžky.
- Právo na vydání potvrzení o zpoždění nebo vynechání spoje na žádost cestujících.
- Právo na vydání zavazadlového lístku při přepravě cestovního zavazadla, který obsahuje obchodní jméno dopravce, název stanice, kde je zavazadlo odevzdáváno a kde bude vyzvednuto, údaje o počtu kusů a hmotnosti zavazadla, druh obalu nebo název přepravované věci, spoj dohodnutý pro přepravu, dobu přijetí zavazadla k přepravě, výši zaplaceného poplatku za přepravu a případně i další náležitosti stanovené ve smluvních přepravních podmínkách dopravce. Cestující však může požadovat zadržení zavazadla na cestě v místě, kde cestující o změnu zažádá, anebo jeho vydání i v jiné stanici než té, která je na zavazadlovém lístku uvedena.
- Při ztrátě zavazadla má cestující právo na vrácení zaplaceného přepravného za zavazadlo

a na náhradu prokázané ceny ztraceného zavazadla, kterou mělo v době jeho podání k přepravě. Jestliže nemůže cestující cenu zavazadla prokázat, náleží mu 100 Kč za každý započatý kilogram hmotnosti cestovního zavazadla, výše této náhrady však nesmí přesáhnout 1 500 Kč.

Jednotliví dopravci přitom poskytují kompenzace při zpoždění nebo zrušení spojů ve vnitrostátní dopravě podle jimi vydaných smluvních přepravních podmínek.

Od 15. 12. 2019 začaly i České dráhy, a. s. jako národní dopravce poskytovat odškodnění ve vnitrostátní a mezinárodní osobní dopravě při zpoždění vlaku 60 minut a více a při nesplnění vybraných standardů přepravy. Konkrétně se jedná o tyto kompenzace:

- Při zpoždění 60 až 119 minut je odškodnění ve výši 25 % z ceny jízdenky, pokud cena činila nejméně 360 Kč ve vnitrostátní a nejméně 16 EUR v mezinárodní přepravě.
 - Při zpoždění 120 a více minut je odškodnění ve výši 50 % z ceny jízdenky, pokud cena činila nejméně 180 Kč ve vnitrostátní a nejméně 8 EUR v mezinárodní přepravě.
 - Pokud ve vnitrostátní přepravě ve vlacích kategorie rychlík (expres, InterCity, EuroCity apod.) nebyly splněny vybrané standardy přepravy, vzniká nárok na jednorázové odškodnění ve výši 30 Kč formou dobropisu, který na počkání a vyžádání vystaví cestujícímu přímo průvodčí ve vlaku. Jako příklad vybraných standardů je možno uvést např. menší než plánovaný počet vozů nebo vozy s menší kapacitou a cestující s platným jízdním dokladem z tohoto důvodu stál, anebo pokud ve voze chyběla elektrická přípojka na 230 V, byť podle piktogramu ve voze měla být, a cestující s platnou místenkou nemohl být přemístěn na místo odpovídající kategorie.
- A další nároky na kompenzace cestujícím vznikají při nedodržení teplotní pohody vlivem

nefunkční klimatizace, topení nebo větrání, při nefunkčním internetovém připojení apod. Cestujícímu tak současně může vzniknout z jedné přepravní smlouvy nárok i na více odškodnění, a to za každé porušení jednotlivých podmínek přepravy zvlášť.

- V mezinárodní přepravě při nedodržení teplotní pohody vlivem nefunkční klimatizace, topení a větrání, kdy cestující nemohl být přemístěn na jiné místo s funkčním zařízením, vzniká nárok na odškodnění formou dobropisu ve výši 25 % z ceny jízdenky a rezervace. Žádost o poskytnutí kompenzace za zpoždění nebo zrušení spoje je cestující povinen

uplatnit u Českých drah bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců po skončení platnosti jízdního dokladu, a jeho žádost musí být vyřízena do 1 měsíce od data podání žádosti, v odůvodněných případech nejdéle do 3 měsíců.

2.3 Dohled nad právy cestujících

Dohled nad právy cestujících i nad plněním povinností dopravců vyplývajících z nařízení EU a nad vyřizováním stížností při porušení těchto povinností vykonává v České republice Drážní úřad⁴.

Jak a kde mohou spotřebitelé nalézt pomoc, uvádíme blíže v kapitole 5.

3

Základní práva cestujících v autobusové a autokarové dopravě

Zakoupením jízdenky na cestu autobusem či autokarem dochází k uzavření smlouvy o přepravě s dopravcem, který se tím zavazuje přepřavit cestujícího do místa určení.

Podrobnější práva a povinnosti z této smlouvy upravuje vyhláška Ministerstva dopravy o přepravním řádu⁵ (dále jen přepravní řád).

Ve vymezených případech se uplatňuje také nařízení Evropské unie o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě⁶.

Smluvní přepravní podmínky konkrétních dopravců pak mohou jít i nad rámec platné legislativy, a být tedy pro spotřebitele výhodnější. Rozhodně by proto smluvní podmínky i autobusových a autokarových dopravců neměly uniknout vaší pozornosti.

3.1 Působnost nařízení EU

Evropská regulace v oblasti autobusové a autokarové dopravy má za cíl zajistit vysokou úroveň ochrany cestujících, která by byla srovnatelná s ji-



nými druhy dopravy, ale zároveň vychází ze skutečnosti, že v oblasti autobusové a autokarové dopravy převažují jako operátoři malé a střední podniky, a je proto tomuto aspektu přizpůsobena.

⁴ www.ducr.cz

⁵ Vyhláška Ministerstva dopravy a spojů č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu, v platném znění

⁶ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 181/2011 ze dne 16. února 2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě

Nařízení EU se vztahuje zejména na cestující v linkové dopravě, tedy v dopravě podle jízdních řádů na určených trasách a zastávkách, a stanoví jednak práva cestujících ve veškeré linkové dopravě a jednak i další práva při dopravě 250 km nebo více, tj. při dopravě dálkové. Česká republika přijala pro vnitrostátní linkovou dopravu některé výjimky z evropských pravidel a v plném rozsahu se tak evropské nařízení u nás uplatňuje jen pro dálkové mezistátní cesty.

V případě přepravních vzdáleností menších než 250 km se aplikují pouze vybraná ustanovení jako například právo na dopravu pro všechny osoby včetně osob se zdravotním postižením nebo sníženou pohyblivostí bez jakýchkoli dodatečných nákladů, právo na finanční odškodnění za ztrátu či poškození vybavení umožňujícího pohyb těchto osob, právo na informace související s cestou a také právo na podání stížnosti u dopravce.

3.1.1 Zpoždění a zrušení spojů

Podle evropského nařízení v případě zpoždění nad 90 minut mají cestující nárok na občerstvení přiměřené době čekání. A pokud je z důvodu zpoždění nebo zrušení spoje nezbytný nocleh, je dopravce povinen zajistit cestujícím i ubytování. Jak zde ale ještě vysvětlíme, na ubytování nicméně nemají cestující nárok při zpoždění či zrušení spoje z důvodu povětrnostních podmínek.

V případě zrušení spoje či zpoždění 120 minut a více mají cestující možnost si zvolit mezi přesměrováním na jiný spoj bez dodatečných nákladů, nebo vrácením ceny jízdenky s případnou bezplatnou přepravou zpět do místa odjezdu. Pokud tato možnost nebude cestujícím nabídnuta, mají vedle vrácení ceny jízdného nárok také na dodatečnou kompenzaci ve výši 50 % ceny jízdného.

V případě, že dopravce důvodně očekává zrušení nebo zpoždění spoje linkové dopravy již při odjezdu z terminálu delší než 120 minut, anebo pokud

je registrován i nadměrný počet přijatých rezervací na daný spoj, má cestující právo se okamžitě rozhodnout a vybrat si mezi:

- pokračováním či přesměrováním do cílového místa určení při nejbližší příležitosti, a to za podmínek srovnatelných s podmínkami uzavřenými v přepravní smlouvě a bez jakýchkoli dodatečných nákladů; anebo
- náhradou ceny jízdného a případně i bezplatnou zpáteční přepravou do původního místa odjezdu autobusem nebo autokarem, která bude cestujícímu poskytnuta při nejbližší příležitosti a v souladu s podmínkami stanovenými v uzavřené přepravní smlouvě. Výše náhrady jízdného zde přitom odpovídá části neuskutečněné cesty a také části uskutečněné cesty, která již neslouží svému účelu, jak plyne z uzavřené přepravní smlouvy a původního cestovního plánu. Náhradu jízdného je pak v takovém případě dopravce povinen cestujícímu poskytnout do 14 dnů od nabídnutí této možnosti anebo od obdržení žádosti o tuto náhradu.

Jestliže výše uvedené možnosti nejsou cestujícímu nabídnuty, má cestující kromě náhrady jízdného také právo na náhradu škody ve výši 50 % z ceny jízdného, která mu musí být vyplacena do jednoho měsíce od podání žádosti o tuto náhradu škody. Právo na takovou kompenzaci tedy na rozdíl od ostatních druhů u autobusové a autokarové dopravy nenáleží cestujícímu vždy, ale pouze není-li mu nabídnuta náhrada ceny jízdenky anebo přesměrování spoje.

Cestující by současně měli být i co nejdříve informováni dopravcem nebo případně provozovatelem terminálu o zrušení či zpoždění odjezdu daného spoje linkové dopravy, nejpozději však 30 minut po plánovaném čase odjezdu, a při zpoždění i o nově plánovaném čase odjezdu.

Pokud dojde ke zrušení spoje nebo zpoždění odjezdu spoje o více než 90 minut u cest s plánova-

nou dobou delší než tři hodiny, má být cestujícím nabídnuto bezplatně také:

- jídlo nebo občerstvení, jehož množství odpovídá době čekání nebo zpoždění, je-li dostupné nebo lze-li je dodat bez větších obtíží do autobusu, autokaru či terminálu, a
- hotelový pokoj nebo jiné ubytování a pomoc při zajištění přepravy do místa ubytování v situacích, ve kterých je ubytování nezbytné, a to i na jednu nebo více nocí.

Celkové náklady za ubytování může dopravce omezit na částku odpovídající 80 EUR na jednoho cestujícího za noc a také i na nejdéle dvě noci. Nárok na hotelový pokoj nebo jiné ubytování však cestujícímu nenáleží, pokud dopravce prokáže, že zrušení či zpoždění bylo způsobeno povětrnostními podmínkami nebo velkými přírodními pohromami, které by ohrozily bezpečný provoz autobusu nebo autokaru.



3.1.2 Odpovědnost za zavazadla a vůči cestujícím

Právo na odškodnění má cestující v autobusové a autokarové dopravě i za poškozené zavazadlo, ale jeho výše by neměla přesáhnout částku odpovídající 1 200 EUR za jedno zavazadlo, s výjimkou invalidních vozíků a jiných pomocných vybavení pro osoby se sníženou pohyblivostí, u kterých by

výše odškodnění měla plně odpovídat nákladům na náhradu či opravu daného vybavení.

Jestliže během autobusové nebo autokarové přepravy dojde ke zranění cestujícího důsledkem nehody, má cestující v souladu s vnitrostátním právem nárok na odškodnění. Jeho výše se vypočte podle vnitrostátního práva, nemá však podle přijatých pravidel přesáhnout částku odpovídající 220 000 EUR na jednoho cestujícího. V případě úmrtí cestujícího pak mají osoby, vůči kterým měl cestující vyživovací povinnost nebo ji mít měl, právo na plné odškodnění bez takového omezení. Cestující mají zároveň při nehodě právo na pomoc, která je odpovídající a přiměřená s ohledem na jejich okamžité potřeby po vzniklé nehodě.

3.1.3 Práva osob se zdravotním postižením a práva osob se sníženou pohyblivostí

Osoby se zdravotním postižením nebo osoby se sníženou pohyblivostí mají právo na přepravu včetně poskytnutí rezervace a přepravního dokladu, a to bez jakýchkoliv dodatečných nákladů, ale s určitými specifickými výjimkami, např. na základě požadavků stanovených příslušnými orgány s ohledem na zdraví a bezpečnost anebo kvůli konstrukci daného typu vozidla, ale i v takovém případě musí dopravce cestujícího neprodleně informovat o důvodech, proč je jeho právo na přepravu omezeno nebo vyloučeno.

Na druhou stranu jsou stanoveny také i časové meze, ve kterých cestující se zdravotním postižením nebo sníženou schopností pohybu musí před plánovaným odjezdem svůj nárok dopravci předem oznámit (alespoň 36 hodin), anebo se před plánovaným odjezdem na dané místo odjezdu předem dostavit (obvykle 30 minut).

Pokud je osobě se zdravotním postižením nebo osobě se sníženou pohyblivostí odepřen nástup z důvodu tohoto postižení nebo snížené



schopnosti pohybu, přestože to takovýto cestující dopravci oznámil alespoň 36 hodin předem (např. že bude potřebovat pomoc apod.), má spolu s dopravce osobou právo vybrat si mezi náhradou jízdného a případně i bezplatnou zpáteční přepravou do původního místa odjezdu poskytnutou při nejbližší příležitosti anebo, pokud je to možné, pokračováním v cestě či přesměrováním přiměřené náhradní dopravy do plánovaného místa určení, a to vše v souladu s platně uzavřenou přepravní smlouvou. Právo na náhradu ceny zakoupeného jízdného má však tato osoba bez ohledu na to, zda uvedené oznámení o potřebě asistence předem směřem k dopravci učinila nebo nikoli.

3.2 Právní úprava v ČR

Stejně jako v železniční dopravě i v autobusové a autokarové dopravě se v rámci české právní úpravy použije občanský zákoník a prováděcí právní předpis k zákonu o silniční dopravě⁷, kterým je vyhláška o přepravním řádu.

Podle přepravního řádu může cestující uplatnit především tato práva z přepravní smlouvy:

→ Při neprovedení přepravy z důvodů na straně dopravce má cestující právo na vrácení jízdného.

→ Jestliže z důvodů na straně dopravce dojde ke zpoždění spoje, který cestující použil pro přepravu, ke ztrátě přípoje v rámci jedné přepravní smlouvy nebo nebyla-li dokončena započatá přeprava cestujícího spojem, jímž jízdu nastoupil, má cestující právo

- na další přepravu do cílové stanice nejbližším vhodným spojem příslušného dopravce, nebo
- na bezplatnou přepravu do nástupní stanice nejbližším vhodným spojem příslušného dopravce; cestující s jízdenkou pro jednotlivou jízdu má přitom v tomto případě také právo na vrácení zaplaceného jízdného, anebo
- na vrácení jízdného za neprojetý úsek cesty, vzdal-li se cestující s jízdenkou pro jednotlivou jízdu další jízdy, a pokud mu dopravce tuto skutečnost potvrdil.

→ V případě zpoždění na nástupní stanici 60 minut a více, má pak cestující, který se další jízdy z tohoto důvodu vzdal, také právo na vrácení jízdného.

3.3 Dohled nad právy cestujících

Dohled nad plněním povinností dopravců vyplývajících z nařízení EU a nad právy cestujících vykonávají krajské úřady a Ministerstvo dopravy⁸. Jak a kde mohou spotřebitelé nalézt pomoc, uvádíme blíže v kapitole 5.

⁷ Zákon č. 111/1994 S., o silniční dopravě, v platném znění
⁸ www.mdc.cz

Práva a povinnosti cestujících v železniční přepravě by se ve výhledu evropské regulace měly dočkat určitých změn. Projednávají se již několik let a výsledek či časový horizont je v současnosti zatím stále nejistý. Proto uvádíme jen velmi stručně, čeho by se tyto změny mohly týkat.

Rozsáhlé využívání výjimek ze současného nařízení je vážnou překážkou pro jednotné uplatňování tohoto nařízení i pro ochranu cestujících coby spotřebitelů. Podle platného návrhu měly být výjimky pro dálkové vnitrostátní spoje zrušeny již do roku 2020, ale tento termín již uplynul, a předpis není dosud projednán ani schválen.

Pro spoje provozované mimo EU návrh požaduje, aby členské státy udělovaly výjimky pouze pokud mohou prokázat, že cestující jsou na jejich území odpovídajícím způsobem chráněni. A i v přeshraničních regionech bylo záměrem, aby se nová pravidla plně vztahovala i na městské, příměstské a regionální spoje, pokud působí přeshraničně. I toto opatření se však z posledního návrhu již „vytratilo“.

Návrh měl zajistit také další posílení práv osob se zdravotním postižením nebo omezenou schopností pohybu a orientace na informace a poskytování pomoci, prosadit i podrobnější postup při vyřizování stížností cestujících a posílit i zamezení jakékoli formy diskriminace (např. z důvodu státní příslušnosti, místa nebo měny apod.).

A zajímavé je i nově zařazené ustanovení do návrhu o vyšší moci. V platném nařízení totiž není uvedeno a v daném ohledu by návrh zajistil i větší soulad s ostatními druhy dopravy (např. s leteckou dopravou), kde se běžně uplatňuje.

Jak jsme zmínili výše, na reálný výsledek projednávání tohoto nového předpisu si tak musíme ještě počkat.

V oblasti autobusové a autokarové přepravy se změny v evropské regulaci naopak v blízké době nečekají a v příštích letech by tak principy ochrany cestujících popsané v kapitole 3 měly zůstat platit v současné podobě.

Kam se obracet se stížnostmi a jak řešit spory?

Dohled nad právy cestujících i nad plněním povinností železničních dopravců vyplývajících z nařízení EU a nad vyřizováním stížností při porušení těchto povinností vykonává v České republice Drážní úřad.

Dohled nad plněním povinností autobusových dopravců vyplývajících z nařízení EU a nad právy cestujících vykonávají krajské úřady a Ministerstvo dopravy. V případě porušení povinností dopravcem, je tedy cestující oprávněn podat

stížnost u uvedených dozorových orgánů. Pokud ale mezi cestujícím a dopravcem vznikne spor ohledně jakýchkoli práv a povinností z přepravní smlouvy, je potřeba podat nejprve reklamaci u příslušného dopravce.

Dojde-li tedy např. na železnici k poškození nebo ztrátě cestovního zavazadla, musí cestující bez zbytečného odkladu kontaktovat dopravce, který je povinen o tom sepsat zápis, a to nejpozději při výdeji cestovního zavazadla, anebo nejpoz-

ději v době, kdy mělo být jeho zavazadlo vydáno. A obdobně např., když cestující v důsledku zpoždění způsobeném autobusovým dopravcem zmešká v rámci jedné přepravní smlouvy přípoj, nebo jestliže jeho přeprava není dokončena, a svou reklamaci u dopravce uplatní, pak má právo jak na bezplatnou přepravu zpět do nástupní stanice, tak i na vrácení zaplaceného jízdného.

Pokud cestující nedosáhne svých práv u dopravce ani následně, může podat návrh i na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu

(ADR) podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a to u České obchodní inspekce (ČOI) nebo i přímo u Sdružení českých spotřebitelů (SČS), které k tomu bylo pověřeno Ministerstvem průmyslu a obchodu.

V případech, kdy je dopravce z jiného členského státu EU, Norska nebo Islandu se pak lze obrátit i na Evropské spotřebitelské centrum.

Opět by měla ale být cestujícím i v těchto případech uplatněna nejprve reklamáce u příslušného zahraničního dopravce.

6

Závěr

Sporů v železniční a autobusové či autokarové přepravě zatím neřešíme mnoho. Je to dáno tím, že i když cestující mají při cestování po železnici či autobusem řadu práv, nejsou si často vědomi, na co všechno mají nárok. Účelem této publikace

je proto rozšířit mezi cestujícími povědomí o jejich právech v oblasti veřejné přepravy a podpořit je také v tom, aby se nebáli o svá práva hlásit a uplatňovat je.

O autorech

JUDr. Zdeňka Burešová (*1952),

v současnosti působí ve Sdružení českých spotřebitelů jako právnická a zajišťuje agendu mimosoudního řešení sporů (ADR). Před tím se věnovala legislativě a mezinárodním aktivitám v oblasti technických norem a jejich harmonizaci s evropskými normami. Pracovala v Českém normalizačním institutu a v Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví.

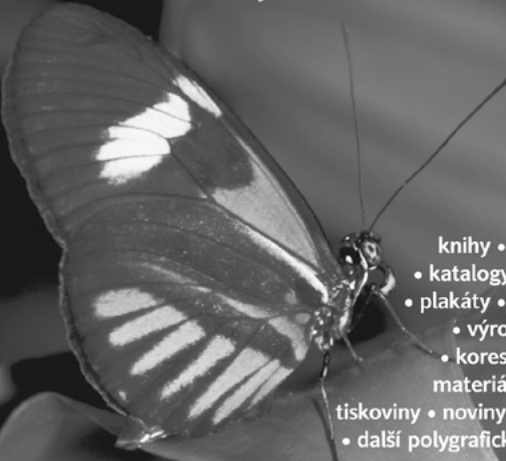
Ing. Libor Dupal (*1955),

působí 18 let ve Sdružení českých spotřebitelů. Nyní je předsedou Správní rady tohoto sdružení. Velkou část profesního života věnoval kvalitě a bezpečnosti potravin, ale již řadu let se věnuje i jiným oblastem kvality a bezpečnosti výrobků a služeb, zejména ve vztahu k prevenci úrazů dětí a mládeže. Je ředitelem Kabinetu pro standardizaci a zastupuje ČR v evropské organizaci ANEC (Hlas spotřebitelů ve standardizaci). Je předsedou Řídícího výboru Programu Česká kvalita.

... barevný svět v tisku



GARAMON
vydavatelství a tiskárna



- knihy • prospekty
- katalogy • brožury
- plakáty • kalendáře
- výroční zprávy
- korespondenční materiály • úřední tiskoviny • noviny • časopisy
- další polygrafické výrobky

GARAMON s.r.o.
Wonkova 432
500 02 Hradec Králové

tel./fax: 495 217 101
e-mail: garamon@garamon.cz
www.garamon.cz

**Ve spolupráci s Magistrátem vydáváme každý týden
informační zpravodaj města Hradec Králové Radnice,
do kterého zajišťujeme příjem inzerce.**

Radnice - příjem inzerce
tel.: 495 499 086
mobil: 603 234 459
e-mail: radnice@garamon.cz



NÁRODNÍ AKREDITAČNÍ ORGÁN

Český institut pro akreditaci, o.p.s. *„Accredo – dávám důvěru“*

Olšanská 54/3, 130 00 Praha 3, tel.: +420 272 096 222, fax: +420 272 096 221, mail@cai.cz, www.cai.cz

ČIA akredituje:

- ▶ zkušební laboratoře
- ▶ kalibrační laboratoře
- ▶ zdravotnické laboratoře
- ▶ certifikační orgány provádějící certifikaci produktů
- ▶ certifikační orgány provádějící certifikaci systémů managementu
- ▶ certifikační orgány provádějící certifikaci osob
- ▶ ověřovatele výkazů emisí skleníkových plynů
- ▶ inspekční orgány
- ▶ poskytovatele zkoušení způsobilosti
- ▶ výrobce referenčních materiálů
- ▶ environmentální ověřovatele programu EMAS

**ČIA je členem mezinárodních organizací
a signatářem multilaterálních dohod:**



Evropská organizace pro spolupráci
v oblasti akreditace (EA)



Mezinárodní spolupráce
v oblasti akreditace laboratoří (ILAC)



Mezinárodní akreditační fórum (IAF)

Fórum akreditačních a licenčních orgánů (FALB)



SDRUŽENÍ ČESKÝCH
SPOTŘEBITELŮ, z. ú.
CZECH CONSUMER
ASSOCIATION
www.konzument.cz



MINISTERSTVO
PRŮMYSLU A OBCHODU

Vydání této publikace bylo podpořeno z dotace Ministerstva průmyslu a obchodu ČR.

EDICE PRŮVODCE SPOTŘEBITELE

V naší edici Průvodce spotřebitele vyšly v posledních letech tyto tituly:

Možnosti odstoupení od smluv uzavřených spotřebiteli (2019) – Burešová, Vodička
Spotřebitelský úvěr – aneb jak se nedostat do problému (2019) – Šmejkal, Vodička
Televizor a nová éra digitálního vysílání (2018) – Dupal, Vodička
Životnost výrobků – plus pro naši spotřebu i životní prostředí (2018) – Vodička
Spotřebitelské desatero pro výběr kvalitní potravin (2018) – Dupal, Michalová
Prosím a kolik mě to bude stát ročně? (2018) – Šmejkal, Vodička
Nové platební prostředky: Umíme je využívat? Známe rizika? (2017) – Klufa, Vodička
Kosmetické přípravky (2017) – Čížková
Naše dluhy a jejich dopady – Následky nepromyšlených půjček (2017) – Kortusová
Domácí chemie – rady pro spotřebitele (2016) – Trávníčková
Jak se bránit nekalým praktikám podomních prodejců? (2016) – Mázdrová
Jak nenakupovat zajíce v pytli (2016) – Mázdrová, Bergmannová
Babi, dědo, nenechte se okrást (2016) – Mázdrová, Bergmannová
Jak nepadnout do dluhové pasti, aneb Podepsat můžeš, přečíst musíš! (2015) – Šmejkal
Manuál rizikových vztahů (2014) – Bonková
Jak postupovat při nákupu a reklamaci (2014) – Machan, Krejcar
Jak nepadnout do dluhové pasti (2013) – Hůle
Označení CE – pro koho, proč, jak ... (2013) – Dupal

Naše publikace z této edice jsou pro Vás a Vaši osobní potřebu dostupné v našem sídle a elektronicky i na adrese <https://www.konzument.cz/publikace.php>. Pro komerční účely anebo jiný způsob šíření našich publikací nás kontaktujte na adrese info@konzument.cz.

VÝZNAMNÁ PRÁVA CESTUJÍCÍCH V ŽELEZNIČNÍ A SILNIČNÍ DOPRAVĚ, edice Průvodce spotřebitele, svazek č. 40, 1. vydání, autoři © JUDr. Zdeňka Burešová, Ing. Libor Dupal, předmluva © Mgr. Viktor Vodička. Vydalo © Sdružení českých spotřebitelů, z. ú., prosinec 2020. Obálka a grafická úprava Lexa Jaroš. Vytiskla tiskárna Garamon, s. r. o.

ISBN 978-80-87719-75-6 (Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.)



SDRUŽENÍ ČESKÝCH
SPOTŘEBITELŮ, Z. Ú.
CZECH CONSUMER
ASSOCIATION
www.konzument.cz

Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.

Pod Altánem 99/103; 100 00 Praha 10

tel.: +420 261 263 574

e-mail: scs@konzument.cz

www.konzument.cz