

**Antroji 2010 m. lapkričio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES)  
Nr. 1177/2010 Dėl jūrų ir vidaus vandenu keliais vykstančių keleivių teisių, kuriuo iš dalies  
keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004, vykdymo užtikrinimo ataskaita**

2017-06-01

## **1. IŽANGA**

Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 1177/2010 Dėl jūrų ir vidaus vandenu keliais vykstančių keleivių teisių (toliau – Reglamentas) priimtas 2010 m. lapkričio 24 d. Reglamento tikslas – užtikrinti aukštą jūrų ir vidaus vandenu keliais vykstančių keleivių apsaugos ir pagalbos jiems lygį, taip pat užtikrinti, kad ūkio subjektai vidaus rinkoje veiktų suderintomis sąlygomis ir kad neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims būtų suteiktos panašios galimybės naudotis keleivių vežimo ir kruizų paslaugomis kaip ir kitiems piliečiams.

Šioje ataskaitoje vertinamas Reglamento nuostatų įgyvendinimas Lietuvoje ir jo poveikis. 2015–2016 m. Lietuvos saugios laivybos administracijos (toliau – Administracija) Ūkio subjektų veiklos priežiūros skyriaus (toliau – ŪSVPS) ir Laivybos kontrolės skyriaus (toliau – LKS) specialistai atliko ūkio subjektų, kurių veikla susijusi su Reglamentu, ir keleivinių laivų patikrinimus pagal specialiai parengtus klausimynus.

## **2. REGLAMENTO NUOSTATŲ ĮGYVENDINIMO UŽTIKRINIMAS**

Nacionalinių teisės aktų nuostatos:

1. Lietuvos Respublikos prekybinės laivybos įstatymo 36<sup>1</sup> straipsnyje nurodytos institucijos, atsakingos už Reglamento nuostatų vykdymą bei skundų nagrinėjimą. Administracijai priskirtas Reglamento nuostatų, susijusių su keleivių vežimo paslaugomis ir jūrų kruizais, vykdymas. Keleivių ir kruizų dalyvių skundus dėl jų teisių, nurodytų Reglamente, pažeidimų nagrinėti pavesta Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai.

2. Lietuvos Respublikos administracinių nusižengimų kodekso 405 straipsnyje nustatytos baudos už Reglamento nuostatų pažeidimą (nuo vieno šimto penkiasdešimt iki keturių šimtų penkiasdešimt eurų).

3. Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2002 m. birželio 25 d. įsakymu Nr. 3-318 patvirtintuose Lietuvos saugios laivybos administracijos nuostatuose Administracija įpareigojama užtikrinti Reglamento nuostatų vykdymą.

4. Administracijos direktoriaus 2005 m. liepos 28 d. įsakymu Nr. V-133 „Dėl Lietuvos Respublikos jūrų laivų registre įregistruotų laivų patikrinimo ir liudijimų išdavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ nustatytoje laivų patikrinimo apimtyje nurodyta: „Patikrinti, ar keleiviniuose laivuose vykdomos Reglamento (ES) Nr. 1177/2010 nuostatos, susijusios su keleivių vežimo paslaugomis ir jūrų kruizais: a) ar keleiviams kaip vežimo sutarties įrodymas išduodami bilietai; b) ar keleiviams teikiama būtiniausia informacija; c) ar užtikrinamos riboto judumo asmenų teisės; d) ar aptarnaujantis personalas apmokytas pagal Reglamento IV priedo nuostatas.“.

## **3. VEIKSMAI, KURIŲ BUVO IMTASI SIEKIANT ĮGYVENDINTI REGLAMENTO NUOSTATAS**

Administracijos ŪSVPS specialistai 2015–2016 m. atliko 7 ūkio subjektų, kurių veikla susijusi su Reglamentu, patikrinimus, iš jų: 2 vežėjų, 2 terminalo operatorių ir 3 kelionių agentų (kelionių operatorių). Patikrinimai atlikti pagal specialiai paruoštus kontrolinius klausimynus vežėjams, terminalų operatoriams bei kelionių agentams (kelionių operatoriams).

Vadovaujantis Reglamento nuostatomis buvo vertinama galimybė neįgaliesiems ar riboto judumo asmenims įsigyti bilietus, keliauti panašiomis sąlygomis kaip ir kitiems piliečiams, informacijos prieinamumas, pagalbos suteikimo galimybės, žalos atlyginimas, informacijos apie keleivių teises prieinamumas laivuose ir uosto terminale, galiojančios skundų nagrinėjimo tvarkos taikymas.

Įmonės, teikiančios keleivių vežimo paslaugas, terminalo operatoriai bei kelionių agentai (kelionių operatoriai) iš esmės atitinka Reglamento keliamus reikalavimus. Pradėjęs veikti terminalo operatorius nebuvo išskyręs informacijos neįgaliesiems savo interneto svetainėje ir nusistatęs skundų pagal Reglamento nuostatas nagrinėjimo tvarkos. Kitam terminalo operatoriui rekomenduota interneto svetainėje išskirti informaciją neįgaliesiems ir, vadovaujantis Reglamento 13 str. 1 d., nurodyta papildyti įmonės kokybės vadybos sistemą. Šis terminalo operatorius neturi galimybės pasiūlyti elektrinio vežimėlio paslaugas. Vienam iš vežėjų ir vienai kelionių agentūrai (kelionių operatoriui) rekomenduota interneto svetainėje išskirti informaciją neįgaliesiems. Vežėjai darbuotojų mokymus dėl neįgaliųjų ar riboto judumo asmenų aptarnavimo ir pagalbos teikimo neįgaliesiems ar riboto judumo asmenims vykdo kartu su žmonių su negalia organizacijomis. Vienoje iš kelionių agentūrų galimybė rezervuoti bilietus vis dar yra tik telefonu bei elektroniniu paštu, analogiškais būdais prašoma informacijos apie neįgaliųjų ar riboto judumo asmenų specialiuosius poreikius. Nė vienas iš vežėjų ir kelionių agentų (kelionių operatorių) neturi galimybės teikti informacijos Brailio raštu. Įmonių veiklos patikrinimo metu nustatyti trūkumai pašalinti per nurodytą laikotarpį, o rekomendacijos įgyvendintos.

Nors ūkio subjektai nėra susidūrę su kai kuriomis Reglamente numatytais situacijomis, tokiomis kaip neįgalus ar riboto judumo asmens įrangos pametimas ar sugadinimas, tačiau yra pasiruošę vykdyti visas Reglamento nuostatas.

Vis dar manome, kad Reglamento II priedo „Pagalba uostuose, įskaitant įlaipinimo bei išlaipinimo vietas, kaip nurodyta 10 ir 11 straipsniuose“ 1 punkto trys papunkčiai (iš įėjimo į laivą vietas nuvykti iki savo sėdimų vietų ir (arba) zonos; laikyti ir atsiimti bagažą laive; iš savo vietų nuvykti iki išėjimo iš laivo vietas) galimai turėtų būti priskiriami III priedui „Pagalba laivuose, kaip nurodyta 10 ir 13 straipsniuose“.

Administracijos LKS per ataskaitinį periodą atliko **31** keleivinio laivo patikras Lietuvos Respublikos jūrų laivų registre įregistruotų laivų valstybinės vėliavos kontrolės Lietuvos Respublikos ir užsienio valstybių jūrų uostuose vykdymo taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2004 m. sausio 8 d. įsakymu Nr. 3-06, ir Privalomų patikrinimų, užtikrinančių saugų keleivinių įvažiuojamųjų laivų ir greitaeigių keleivinių laivų valdymą, atlikimo tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2002 m. spalio 11 d. įsakymu Nr. 3-492, nustatyta tvarka:

### 1. Keleivinių laivų patikros dėl keleivinio laivo saugumo liudijimo išdavimo

Eil. Nr.	Laivo pavadinimas	2015 m.	Patikrinimų skaičius	2016 m.	Patikrinimų skaičius
1.	PATRIA SEAWAYS	2015-03-30	2	2016-03-19	1
		2015-11-13			
2.	VILNIUS SEAWAYS	2015-07-17	2	2016-05-20	1
		2015-08-14			
3.	VICTORIA SEAWAYS	2015-06-22	1	2016-03-22	1
4.	KAUNAS SEAWAYS	2015-07-15	1	2016-07-21	1
5.	OPTIMA SEAWAYS	2015-06-24	2	2016-09-19	1
		2015-09-23			
6.	REGINA SEAWAYS	2015-05-11	2	2016-10-31	1
		2015-10-23			
7.	ATHENA SEAWAYS	2015-05-21	2	2016-05-27	1
		2015-07-22			

### 2. Keleivinių laivų patikros pagal 1999 m. balandžio 29 d. Tarybos direktyvą 1999/35/EB Dėl privalomų patikrinimų sistemos, užtikrinančios saugų ro-ro keltų ir greitaeigių keleivinių laivų, kuriais teikiamos reguliarios paslaugos, plaukiojimą

<b>Laivo pavadinimas</b>	<b>Data</b>
PATRIA SEAWAYS	2015-11-16
ATHENA SEAWAYS	2015-05-11
	2016-05-25
	2016-10-17
OPTIMA SEAWAYS	2015-11-11
	2016-10-18
VICTORIA SEAWAYS	2015-01-12
	2015-11-10
	2016-04-12
REGINA SEAWAYS	2015-05-12
	2015-11-09
	2016-11-08

Minėtų keleivinių laivų patikrų metu pastabų, susijusių su Reglamento reikalavimais, pareikšta nebuvo.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – Tarnyba) informavo, kad per 2015–2016 m. gavo 1 keleivio skundą dėl teisių, nurodytų Reglamente, pažeidimo. Minėtas keleivio skundas buvo dėl kelto vėlavimo ir bendrovės atsisakymo išmokėti kompensaciją pagal Reglamentą. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba pažymi, kad šis ginčas buvo išspręstas taikiu būdu, bendrovei vartotojui išmokėjus Reglamente nurodytą kompensaciją.

Tarnyba vartotojų (keleivių) skundus nagrinėja vartotojų ginčų sprendimo ne teisme (alternatyvaus ginčo sprendimo) tvarka, kuri yra nustatyta Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo šeštame skirsnyje „Vartotojų teisių gynimas ne teisme“ (19–29<sup>4</sup> straipsniuose). Tarnyba, gavusi vartotojo (keleivio) skundą, pirmiausia kreipiasi į vežėją (paslaugos teikėją) ir pasiūlo ginčą spręsti taikiai. Tarnyba nenagrinėja ginčo, jeigu paslaugos teikėjas per jos nustatytą terminą pasiūlo vartotojui ginčą spręsti taikiai ir vartotojas su tuo sutinka arba per ginčus nagrinėjančios institucijos nustatytą terminą nenurodo, kad nesutinka su tokiu ginčo sprendimo būdu. Tarnyba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 2 dalies 4 punktu, gali kreiptis į valstybės ir savivaldybės instituciją ar įstaigą, kuri atsakinga už su ginču susijusią vartojimo sritį, prašydama išvados dėl vartotojo prašyme nurodytų aplinkybių ar pardavėjo, paslaugų teikėjo pateiktų paaiškinimų. Dėl keleivių teisių, nustatytų Reglamente, pažeidimo Tarnyba gali kreiptis į Administraciją dėl išvados pateikimo. Jei ginčo nepavyksta išspręsti taikiai, Tarnyba, išnagrinėjusi vartotojo skundą, įvertinusi paslaugos teikėjo pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, atsižvelgdama į Administracijos išvadas ir vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalimi, priima sprendimą (patenkinti vartotojo reikalavimus, iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus, atmesti vartotojo reikalavimus) ir apie jį informuoja minėto straipsnio 5 dalyje nustatyta tvarka. Tarnyba vartotojo prašymą išnagrinėja ir sprendimą priima ne vėliau kaip per 90 dienų nuo to laiko, kai gauna Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23 straipsnio 3 dalyje nurodytus dokumentus (prašymą, paslaugų teikėjo atsakymo į vartotojo kreipimąsi kopiją ir kitus nurodytus dokumentus). Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą vartotojo prašymo nagrinėjimas negali būti baigtas, ginčus nagrinėjanti institucija (Tarnyba) gali terminą pratęsti, bet ne ilgiau kaip 30 dienų (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22<sup>5</sup> straipsnio 1 dalies 5 punktas). Vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos (Tarnybos) sprendimas įsigalioja ir yra privalomas vykdyti, jeigu nė viena ginčo šalis per 30 dienų nuo vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nepareiškia ieškinio bendrosios kompetencijos teisme Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso (toliau – Civilinio proceso kodeksas) nustatyta tvarka, prašydama nagrinėti ginčą iš esmės. Įsigaliojęs vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimas yra vykdomasis dokumentas. Jeigu šis sprendimas neįvykdomas, jis gali būti vykdomas priverstinai Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 28 straipsnio 1 ir 2 dalys). Priėmus sprendimą, ginčo šalims

išsiunčiami priimto sprendimo originalai, taip pat ginčo šalys yra informuojamos, kad, vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 29 straipsniu, ginčo šalys turi teisę kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą, prašydamos nagrinėti ginčą iš esmės. Kreipimasis į teismą po ginčą nagrinėjančios institucijos sprendimo priėmimo nelaikomas šios institucijos sprendimo apskundimu.

#### **4. IŠVADOS**

Atsižvelgiant į patikrinimų rezultatus ir pirmines išvadas, iš esmės Reglamento įgyvendinimas Lietuvoje yra patenkinamas ir toliau bus tobulinamas.

Siekdama užtikrinti nuoseklų Reglamento nuostatų vykdymą, Administracija numato planinius ūkio subjektų patikrinimus kas 2 metus ar ūkio subjektui pradėjus veiklą, susijusią su Reglamentu, taip pat ne rečiau kaip vieną kartą per metus tikrinti keleivius vežančius laivus.

---