

Pirmoji 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

2015-06-01

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 jūrų ir vidaus vandenu keliais vykstančių keleivių aukštą 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 pirmą kartą vertinamas Reglamento nuostatų įgyvendinimas Lietuvoje ir jo poveikis. Rengiant šią ataskaitą, per 2013–2014 m. Lietuvos saugios laivybos administracijos (toliau – Administracija) Ūkio subjektų veiklos priežiūros skyriaus (toliau – ŪSVPS) ir Laivybos kontrolės skyriaus 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. 2013 m. balandžio 11 d. įstatymu Nr. XII-225 papildytas Lietuvos Respublikos prekybinės laivybos įstatymas, nurodant atsakingas už Reglamento nuostatų vykdymą bei skundų nagrinėjimą institucijas. 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. 2013 m. balandžio 11 d. įstatymu Nr. XII-227 papildytas Lietuvos Respublikos administracinių teisės pažeidimų kodeksas, nustatant baudas už Reglamento nuostatų pažeidimą (nuo vieno šimto keturiasdešimt keturių iki keturių šimtų trisdešimt keturių eurų).

3. 2013 m. rugpjūčio 21 d. įsakymu Nr. 3-441 pakeistas Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2002 m. birželio 25 d. įsakymas Nr. 3-318 „Dėl biudžetinės įstaigos Lietuvos saugios laivybos administracijos nuostatų patvirtinimo“, įpareigojant Administraciją užtikrinti Reglamento nuostatų vykdymą.

4. Lietuvos saugios laivybos administracijos direktoriaus 2014 m. balandžio 7 d. įsakymu Nr. V-73 „Dėl Lietuvos saugios laivybos administracijos direktoriaus 2005 m. liepos 28 d. įsakymo Nr. V-133 „Dėl Lietuvos Respublikos jūrų laivų registre įregistruotų laivų patikrinimo ir liudijimų išdavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ papildyta laivų patikrinimo apimtis, papildytas Laivo patikrinimo akto tikrinimo lapas dėl Reglamento nuostatų (laivų patikrinimo apimtis papildyta: „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.“).

Laivų savininkai, vežėjai ir terminalų operatoriai buvo informuoti apie Reglamento reikalavimus.

3. VEIKSMAI, KURIŲ BUVO IMTASI SIEKIANT ĮGYVENDINTI REGLAMENTO NUOSTATAS

Administracijos ŪSVPS specialistai 2014 m. atliko 6 ūkio subjektų, kurių veikla susijusi su Reglamentu, patikrinimus, iš kurių: 2 vežėjai, 1 terminalo operatorius ir 3 kelionių agentai (kelionių operatoriai). Patikrinimai atlikti pagal specialiai paruoštus klausimynus vežėjams,

terminalų operatoriams bei kelionių agentams (kelionių operatoriams). Kontroliniai klausimynai buvo parengti vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gegužės 4 d. nutarimo Nr. 511 „Dėl institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo“ 5.5 punktu, Lietuvos Respublikos teisingumo ministro ir Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2012 m. rugsėjo 12 d. įsakymo Nr. 1K-235/4-892 „Dėl Rizikos vertinimu pagrįstos ūkio subjektų veiklos priežiūros gairių, kontrolinio klausimyno rengimo ir naudojimo ūkio subjektų veiklos priežiūrą atliekančių viešojo administravimo subjektų veikloje gairių, vienodos ir kokybiškos asmenų konsultavimo praktikos užtikrinimo gairių patvirtinimo kontrolinio klausimyno rengimo ir naudojimo ūkio subjektų veiklos priežiūrą atliekančių viešojo administravimo subjektų veikloje gairių patvirtinimo“ 2 punktu. Šie klausimynai palengvina verslininkams administracinę naštą – verslininkai jau prieš patikrinimą žino, kas konkrečiai bus tikrinama.

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 operatorius bei kelionių agentai (kelionių operatoriai) iš esmės atitinka Reglamento keliamus reikalavimus. Įmonių veiklos patikrinimo metu nustatyti trūkumai pašalinti per nurodytą laikotarpį. Atlikus patikrinimą, vienas iš vežėjų per nustatytą laikotarpį papildė turimas keleivių ir bagažo vežimo taisykles pagal Reglamento III priedo reikalavimus. Tas pats vežėjas papildė taikomą skundų nagrinėjimo tvarką pagal Reglamente nustatytas teises ir pareigas. Vienoje iš kelionių agentūrų galimybė rezervuoti bilietus yra telefonu bei elektroniniu paštu, analogiškais būdais prašoma informacijos apie neįgaliųjų ar riboto judumo asmenų specialiuosius poreikius. Planuojama 2015 m. atnaujinti agentūros interneto svetainę, ją papildant informacija apie paslaugas neįgaliesiems. Nė vienas iš vežėjų ir kelionių agentų (kelionių operatorių) neturi galimybės teikti informaciją Brailio raštu. Terminalo operatorius neturi galimybės pasiūlyti elektrinio vežimėlio paslaugos. Per nustatytą laikotarpį terminalo operatoriaus interneto svetainė buvo papildyta nuoroda į vežėjo interneto puslapį dėl nediskriminavimo principu grindžiamų sąlygų.

Nors ūkio subjektai nėra susidūrę su kai kuriomis Reglamente numatytomis situacijomis, tokiomis kaip neįgalus ar riboto judumo asmens įrangos pametimas ar sugadinimas, tačiau yra pasiruošę vykdyti visas Reglamento nuostatas. Visų tikrintų ūkio subjektų teigimu, skundų dėl Reglamento nuostatų pažeidimo iki patikrinimo nebuvo.

Administracijos Laivybos kontrolės skyrius per ataskaitinį periodą atliko **29** keleivinių laivų 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 Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2002 m. spalio 11 d. įsakymo Nr. 3-492 „Dėl privalomų patikrinimų, užtikrinančių saugų keleivinių keltų ir greitaeigių keleivinių laivų valdymą, atlikimo tvarkos patvirtinimo“ nustatyta tvarka:

1. Keleivinių laivų patikros dėl keleivinio laivo saugumo liudijimo išdavimo

Laivo pavadinimas	2013 m.	Patikr. sk.	2014 m.	Patikr. sk.
1 PATRIA SEAWAYS	2013.03.22	1	2014.04.12	1
2 VILNIUS SEAWAYS	2013.04.18 2013.05.21	2	2014.05.26	1

3	LIVERPOOL SEAWAYS	2013.04.25	1	2014.12.06	1
4	VICTORIA SEAWAYS	2013.05.23	1	2014.06.11	1
5	KAUNAS SEAWAYS	2013.09.05	1	2014.08.30	1
6	OPTIMA SEAWAYS	2013.09.12	1	2014.09.18 2014.10.16	2
7	REGINA SEAWAYS	2013.09.25	1	2014.10.21	1
8	ATHENA SEAWAYS	2013.11.29	1	2014.05.28	1

**2. Keleivinių laivų patikros pagal direktyvą
1999/35/EB**

	Laivo pavadinimas	2013 m.	Patikr. sk.	2014 m.	Patikr. sk.
1	OPTIMA SEAWAYS	2013.05.0 6 2013.11.0 6	2	2014.02.05	1
2	LIVERPOOL SEAWAYS	2013.05.0 7 2013.11.0 5	2		
3	VICTORIA SEAWAYS	2013.11.1 0	1	2014.02.02	1
4	REGINA SEAWAYS	2013.12.1 5	1		
5	KAUNAS SEAWAYS			2014.03.10	1
6	ATHENA SEAWAYS			2014.01.24 2014.08.24	2

Minėtų keleivinių laivų patikrų metu pastabų, susijusių su Reglamento (ES) Nr. 1177 reikalavimais, pareikšta nebuvo.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – Tarnyba) informavo, kad per 2013–2014 m. negavo keleivių skundų dėl jų teisių, nurodytų Reglamente, pažeidimų.

Tarnyba vartotojų (keleivių) skundus nagrinėja vartotojų ginčų sprendimo ne teisme (alternatyvaus ginčo sprendimo) tvarka, kuri yra nustatyta Lietuvos Respublikos vartotojų teisių

apsaugos įstatymo 23–28 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 24 straipsnio 3 dalimi, gali kreiptis į valstybės ir savivaldybės instituciją, kuri atsakinga už su ginču susijusią vartojimo sritį, prašydama išvados dėl vartotojo prašyme nurodyto reikalavimo 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 prašymą) ir apie jį informuoja minėto straipsnio 4 dalyje nustatyta tvarka. Gavusi pranešimą, kad per nurodytą terminą paslaugos teikėjas neįvykdė sprendimo, Tarnyba apie sprendimo neįvykdymą skelbia viešai savo interneto svetainėje. Tarnyba vartotojo skundą išnagrinėja ir sprendimą priima ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo pateikimo dienos. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą vartotojo skundo nagrinėjimas negali būti baigtas, ginčus nagrinėjanti institucija gali terminą pratęsti, bet ne ilgiau kaip 20 darbo dienų (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 25 straipsnio 8 dalis). Tarnybos priimamas sprendimas yra rekomendacinio pobūdžio. Priėmus sprendimą, ginčo šalims išsiunčiamas sprendimo nuorašas, 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 tiek ginčo nagrinėjimo ginčus nagrinėjančioje institucijoje metu, tiek po šios institucijos sprendimo priėmimo. 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 pervežančius laivus.