

**Raport 2017** Euroopa Parlamendi ja nõukoja määruse (EL) nr 181/2011, 16. veebruar 2011, mis käsitleb bussisõitjate õigusi ning millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004, rakendamise kohta Eestis.

Ühistranspordi seaduse § 80 lõikega 7 on määratud Tarbijakaitseamet kõnealuse määruse (edaspidi määrus (EL) nr 181/2011) rakendusasutuseks Eestis.

Tarbijakaitseamet tagab Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 181/2011 rakendamise selle reguleerimisalasse kuulvatel bussiliinivedudel ning teostab järelevalvet nimetatud määruse ja teiste tarbija õigusi puudutavate nõuete täitmise üle.

Vastavalt määruse (EL) nr 181/2011 artiklile 29 avaldavad liikmesriikide rakendusasutused iga kahe aasta järel oma kahe eelneva aasta tegevuse kohta aruande, mis sisaldab eelkõige kõnealuse määruse rakendamiseks võetud meetmete kirjeldust ning statistikat kaebuste ja kohaldatud karistuste kohta. Eelmine raport avaldati aastal 2015.

Perioodil 01.01.2015-31.12.2016 ei ole Tarbijakaitseametile laekunud ühtegi määruse (EL) nr 181/2011 alusel esitatud kaebust.

Samas puudub Tarbijakaitseametil informatsioon selle kohta, kas ja kui palju määrusejärgseid kaebuseid esitati vedajatele, bussiterminalidele ja piletimüüjatele. Vedajatel ja infrastruktuuridel ei ole ka seadusest tulenevat kohustust seesugust statistikat pidada.

Tarbijakaitseametile esitatakse kaebus alles siis, kui teenuse osutaja poole on pöördutud, kuid kaebus ei lahene või ei vastust kaebusele ei edastata 15 päeva jooksul.

Kaebuse Tarbijakaitseametile võib esitada e-posti või posti teel, Tarbijakaitseameti tarbijate teeninduskeskkonna infosüsteemis, samuti isiklikult Tarbijakaitseametis kohapeal.

Perioodil 01.01.2015 kuni 31.12.2016 ei rakendanud Tarbijakaitseamet vedajate, bussiterminalide ega piletimüüjate suhtes ühtegi sanktsiooni.

Küll aga kinnitas Tarbijakaitseameti peadirektor 03.07.2015 käskkirjaga juhendi bussijaamadele ja vedajatele sõitja õigustest teabe andmise ja saamise kohta. Juhend on koostatud koostöös Maanteeametiga ning viimase poolt ka augustis 2015 bussijaamadele ning vedajatele, maavalitsustele ja asjaomastele linnavalitsustele edastatud.

Oktoobris 2015 tegi Tarbijakaitseamet Puuetega Inimeste Kojale ettepaneku teavitada probleemsetest kohtadest ja situatsioonidest nii sõiduki pardal kui jaamades, et amet saaks omalt poolt võtta tarvitusele meetmed praktikas esinevate probleemide ning ka konkreetsete kaebuste lahendamiseks. Hetkeseisuga ei ole Puuetega Inimeste Koda Tarbijakaitseametit probleemidest ega kaebustest teavitanud. Tarbijakaitseamet on ja jääb ka edaspidi avatuks Puuetega Inimeste Kojaga poolsetele teavitustele, kaebustele ja ettepanekutele.

Oktoobris 2016 korraldas Tarbijakaitseamet mitmepoolse kohtumise vedajatega, kelle liinide pikkus on 250 km ja enam, Tallinna bussijaama (kindlaksmääratus bussijaam määruse (EL) nr 181/2011 tähenduses) ning Maanteeametiga. Kohtumise eesmärgiks oli saada osapooltelt tagasisidet probleemide kohta praktikas seoses määrusest (EL) nr 181/2011 tulenevate nõuete täitmisega nii hilinemistel, tühistamistel kui puudega reisijatele abi osutamisel. Tagasisidest selgus, et suuremaid probleeme ei ole praktikas esinenud. Puudega reisijatele on etteteatamisel

abi osutamine võimaluse olemasolul tagatud. Võimaluse korral osutatakse kindlaksmääratud bussijaamas abi ka siis, kui abivajadusest ei ole eelnevalt teavitatud.