

PRAVA PUTNIKA U AUTOBUSNOM PRIJEVOZU

Matko Guštin

student 4. godine Pravnog fakulteta Osijek

E-adresa: matko.gustin10@gmail.com

Stručni članak

UIDK 347.51:656.12

656.12-057.68

Rad primljen 16. svibnja 2020.

Sažetak

Zbog brojnih prednosti, autobusni prijevoz putnika jedan je od najrazvijenijih oblika prijevoza putnika što potvrđuje i njegova normativna regulacija. Prijevoz putnika predstavlja ugovorni odnos između prijevoznika i putnika kojim se uređuju međusobna prava i obveze, pri čemu su karakteristike tog ugovornog odnosa neformalnost, dvostranoobveznost, naplatnost, konsenzualnost, ali i detaljna reguliranost prava one slabije strane – putnika. Prava putnika u autobusnom prijevozu uređena su kroz tri razine: međunarodnu, europsku i nacionalnu, pri čemu se propisi tih razina međusobno dopunjuju. Na međunarodnoj razini najvažniji dokument koji regulira prava putnika jest Konvencija o ugovoru o prijevozu u međunarodnom cestovnom prijevozu putnika i prtljage, čija je stranka i Republika Hrvatska, a koja kao najvažnije pitanje regulira pitanje odgovornosti prijevoznika koji za štetu nastalu na osobi putnika odgovara prema strogom kriteriju relativnog kauzaliteta. U okviru europskog zakonodavstva prava putnika u autobusnom prijevozu detaljno regulira Uredba o pravima putnika u autobusnom prijevozu regulacijom materijalnih prava putnika i odgovornosti prijevoznika, postupanja s pritužbama te jasno postavlja prava osoba s invaliditetom kao putnika. Hrvatski propisi relevantni za uređenje prava putnika u autobusnom prijevozu jesu Zakon o obveznim odnosima te Zakon o prijevozu u cestovnom prometu, ali i brojni drugi koji reguliraju sporedne djelatnosti vezane uz autobusni prijevoz. S obzirom na neformalnost ovog ugovornog odnosa, ulogu kreiranja prava putnika imaju, osim samog zakonodavca, i prijevoznici donošenjem općih uvjeta prijevoza kao autonomnih izvora prava. No, za bolje razumijevanje prava putnika ključni su i sudska praksa te opća načela prometnog prava.

Ključne riječi: prava putnika, autobusni prijevoz, odgovornost, prijevoznik, propisi

1. UVOD

Paralelno s razvojem društva tekao je i razvoj prometa koji danas ima ključnu ulogu u brojnim područjima, od gospodarskih do svakodnevnih životnih. Baš zbog tog intenzivnog razvoja, javila se potreba za pravnom regulacijom prometa koja, da bi uopće bila učinkovita, treba jasno definirati njegovu ulogu, prilagoditi se potrebama društva te postaviti sustav sankcija. Glede prijevoza putnika, najčešći je oblik prijevoza autobusni prijevoz, kako zbog njegove pristupačnosti, tako i zbog navika. Ova vrsta prijevoza putnika ima niz prednosti, ali i nedostataka, pri čemu se prednostima smatraju pristupačnost cijena, povezanost mjesta te redovitost, dok se kao nedostacima smatraju neudobnost tijekom dugih putovanja te u pojedinim slučajevima točnost ovisna o prometu u cjelini.

S obzirom na to da prijevoz putnika predstavlja ugovorni odnos između putnika i prijevoznika, uz obvezu poštovanja načela ugovorne jednakosti stranaka, nedvojbeno je kako putnik u praksi ima slabiju poziciju, pa je i njegova prava potrebno podrobnije regulirati. U tom smislu, međunarodne konvencije te europsko zakonodavstvo, koji utječu na nacionalna zakonodavstva, podrobno reguliraju prava putnika u autobusnom prijevozu posebno ističući prijevoznikovu odgovornost za nastalu štetu, pravo na povrat novca, postupanje s pritužbama i drugo. Sve dok prava putnika nisu bila detaljno pravno normirana, prijevoznici su vješto manipulirali pravima putnika ukazujući na nedostatak jasno definiranih pravila, premda su se ista mogla primjenjivati kroz supsidijarne pravne norme. Danas, uz već spomenute konvencije i europsko zakonodavstvo, za putnike su izuzetno važna i autonomna pravna pravila prijevoznika koji kroz opće uvjete prijevoza detaljnije razrađuju pojedina prava putnika, a daljnjim razvojem ovog autonomnog izvora, ukazuje se i na potrebu njegova ujednačavanja između prijevoznika. Prava putnika u autobusnom prijevozu čine mrežu brojnih usluga kojima se ta prava dotiču, od primarne prijevozne djelatnosti pa do one kolodvorske koja djeluje kao oblik posredništva između putnika i prijevoznika, ali čija odgovornost isto tako nije zanemariva. Stoga je cilj ovoga rada ukazati na komplementarnost prava putnika u autobusnom prijevozu koja su isprepletena brojnim normama i gdje postoje elementi upravnog prava, glede uvjeta za obavljanje usluge prijevoza te imovinskog prava u vezi s odgovornosti i naknade štete, što zapravo i čini srž prava putnika. Pri tomu, rad je utemeljen, prije svega, na normativnoj analizi nacionalnih i europskih propisa, kao i nacionalne sudske prakse.

Rad je strukturiran kroz nekoliko naslova, tako da daje cjelokupnu sliku prava putnika u autobusnom prijevozu. Za početak, ključna je kvalifikacija ugovora o prijevozu kod kojeg se prava putnika prate kroz postavljena opća načela prometnog prava te jasno navedena prava. Nadalje, prava putnika prate se kroz prateće djelatnosti, osobito onu kolodvorsku koja je pretpostavka uopće za početak prijevoza putnika, osobito u javnom linijskom prijevozu. Pravno-zaštitni propisi, kako na međunarodnoj, tako i na europskoj i nacionalnoj razini, ukazuju na sve snažniju harmonizaciju pravnih normi koje reguliraju

prava putnika u autobusnom prijevozu. Pri tomu, nezaobilazno je spomenuti i posebne oblike autobusnog prijevoza, i to onaj turistički, kojeg je potrebno promatrati s aspekta turista kao putnika koji isto tako ima određena prava te komunalni javni prijevoz putnika ustrojen kao javna služba, a za kojega je ključan autonoman izvor prava koji regulira prava putnika. Sudska praksa uglavnom se bavi pitanjima odgovornosti prijevoznika za nastalu štetu te kao takva ukazuje na stalnu potrebu opreza prijevoznika koji mora imati na umu postupanje u skladu s načelom sigurnosti kao temeljnom pretpostavkom za obavljanje svoje djelatnosti. U konačnici, sve je više suvremenih izvedenica autobusnog prijevoza putnika kojima se povećavaju ili ugrožavaju prava putnika, pri čemu je za kvalitetno uređenje prava putnika nedvojbeno važno sudjelovanje i samih putnika kao kreatora „autobusnih prijevoznih politika“.

2. ZAKONSKO UREĐENJE AUTOBUSNOG PRIJEVOZA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Da bi se autobusni prijevoz uopće mogao obavljati, a samim time i da bi se moglo govoriti o pravima koja putnicima pripadaju na temelju takve vrste prijevoza, nužno je postojanje infrastrukturne baze i jasnih pravila regulacije ove grane prometa. Govoreći o grupiranju autobusnog prometa u određene vrste prometa, on je prema svojim karakteristikama kopneni promet (karakteristika sredine u kojoj se odvija), može biti nacionalni i inozemni, cestovni (prema obilježju prometne površine, tj. puta), potom mjesni, prigradski ili međumjesni te javni s primarnim obilježjem putničkog prijevoza.¹ Osim podjele autobusnog prijevoza u odgovarajuće vrste prometa, temeljna odrednica te vrste prijevoza je i samo prijevozno sredstvo – autobus, koje se definira kao vrsta automobila za više od osam putnika, najčešće za javni prijevoz i s dizelskim motorom,^{2,3} a što odgovara i definiciji motornog vozila prema Zakonu o obveznim odnosima⁴ (u nastavku: ZOO) što je osobito važno kod pitanja naknade štete. Međutim, pravi akteri autobusnog prijevoza jesu prijevoznik i putnik. Prijevoznik bi se tako mogao definirati kao fizička ili pravna osoba koja određenim prijevoznim sredstvom, u ovom slučaju autobusom, pruža

¹ Vasilj, Aleksandra; Činčurak Erceg, Biljana, Prometno pravo i osiguranje, Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Pravni fakultet Osijek, Osijek, 2016., str. 24.–26.

² Autobus – značenje, <https://www.hrleksikon.info/definicija/autobus.html>, pristupljeno 23. studenog 2019.

³ Prema vrstama autobusa, razlikuju se: i) minibus, kao najmanje cestovno (javno) prijevozno sredstvo koje se uglavnom koristi za prijevoz putnika na kratkim linijama u uskom gradskom području, ii) standardni autobus, kao uobičajeno autobusno vozilo koje prvenstveno udovoljava tehničkim i ekonomsko-organizacijskim karakteristikama, iii) zglobni autobus, kao najdulje cestovno putničko prijevozno sredstvo kojeg čini vučno vozilo i poluprikolica (udovoljava uglavnom frekventnim gradskim ili prigradskim linijama), iv) autobus na kat, kao najviše prijevozno sredstvo u kojem su putnički prostori povezani jednim ili dvama komunikacijskim stepeništima sa svrhom povećanja putničkog kapaciteta. Autobusi, <https://www.prometna-zona.com/autobusi/>, pristupljeno 23. studenog 2019.

⁴ Zakon o obveznim odnosima, Narodne novine, broj 35/2005, 41/2008, 125/2011, 78/2015, 29/2018.

uslugu prijevoza (uglavnom kao obrtnik ili registrirano trgovačko društvo). S druge pak strane, putnik se definira kao osoba koju prijevoznik prevozi uz naknadu javnim prijevozom ili bez naknade prijevozom za vlastite ili osobne potrebe.⁵ Bez dvojbe, prijevoznik i putnik su u ugovornom odnosu, u kojem je prijevoznik dužan primiti i prevesti putnika i prtljagu na prijevoz, dok se putnik, u slučaju oneroznosti toga ugovornog odnosa, obvezuje za to platiti naknadu.⁶ Prema svemu iznesenom, autobusni prijevoz s razlogom predstavlja jednu od razvijenijih i najvažnijih grana prometnog prava koja ima izuzetnu važnost u svakodnevnom životu građana, kao i društva u cjelini stoga i ne čudi opsežan normativni okvir koji uređuje ovo prometno područje.

2.1. UGOVORNI ODNOS PRIJEVOZNIKA I PUTNIKA

Iako je ugovor o prijevozu putnika i prtljage reguliran *lex speciali*, nezaobilazan propis koji se uvijek primjenjuje u ovom ugovornom odnosu jest ZOO. Tako se ugovor o prijevozu definira kao ugovor kojim se prijevoznik obvezuje prevesti na određeno mjesto neku osobu, dok se putnik obvezuje za to platiti mu određenu naknadu.⁷ Pri tomu, ZOO razlikuje linijski i slobodni prijevoz putnika (što se dalje detaljno razrađuje u posebnom zakonu nizom izvedenica ovog oblika prijevoza), pri čemu je linijski onaj koji se odvija na određenoj liniji uredno i redovito, dok bi slobodan bio svaki prijevoz ugovoren prema potrebama putnika.⁸ Kod ovog ugovora, važni elementi jesu predmet ugovora (u ovom slučaju prijevoz putnika i prtljage) te cijena⁹ koja se određuje ugovorom, tarifom prijevoznika ili prema uobičajenim cijenama.¹⁰ Uz ovaj ugovor, vežu se i dvije prijevozne isprave, a to su putna karta i prtljažnica pri čemu obje predstavljaju dokaz o sklopljenom ugovoru (s obzirom na to da je ugovor o prijevozu neformalan i adhezijski ugovor). Putna karta izdaje se za one relacije za koje postoji izdana dozvola, dok se prtljažnica izdaje kao potvrda o zaprimljenoj prtljazi na prijevoz.¹¹

⁵ Zakon o prijevozu u cestovnom prometu, Narodne novine, broj 41/2018, 98/2019, čl. 4., st. 1., t. 34. (u nastavku: ZPCP).

⁶ Primorac, Željka; Barun, Mara, Zaštita prava putnika u kopnenom prijevozu, Pravni fakultet Sveučilišta u Splitu, Split, 2016., str. 3.

⁷ Čl. 661., st. 1. ZOO-a.

⁸ Čl. 662., st. 1. ZOO-a.

⁹ Vasilj, Aleksandra; Činčurak Erceg, Biljana, *op. cit.* (bilj. 1), str. 70.

¹⁰ Čl. 664. ZOO-a.

¹¹ Vasilj, Aleksandra; Činčurak Erceg, Biljana, *op. cit.* (bilj. 1), str. 122.

2.2. INFRASTRUKTURNA BAZA I UVJETI ZA OBAVLJANJE JAVNOG AUTOBUSNOG PRIJEVOZA

Uz već spomenuti ZOO, kao supsidijaran izvor prava za autobusni prijevoz, kao *lex specialis* javlja se Zakon o prijevozu u cestovnom prometu¹² (u nastavku: ZPCP) koji regulira čitav cestovni prijevoz, pa tako i autobusni, a koji već u svojim uvodnim odredbama kao ključno tijelo u ovoj vrsti prometa navodi ministarstvo nadležno za poslove prometa.¹³ Sama autobusna djelatnost regulirana je brojnim propisima koji se odnose na prijevozno tržište, vozila, vozače, uvjete obavljanja djelatnosti te prometne infrastrukture.¹⁴ Međutim, da bi se razumjela cjelokupna infrastrukturna baza autobusnog prijevoza u Republici Hrvatskoj, potrebno je definirati važne pojmove, od kojih svakako treba izdvojiti one: *i*) autobusnog kolodvora definiranog kao objekta za prihvat i otpremanje autobusa i putnika u javnom cestovnom prijevozu¹⁵ (detaljnije u nastavku), *ii*) autobusnog stajališta kao površine posebno određene za zaustavljanje autobusa uz mogućnost sigurnog ulaska i izlaska putnika u vozilo i iz njega¹⁶ te *iii*) putničkog terminala¹⁷ kao objekta namijenjenog prijehu i otpremi vozila i putnika na kojem se pružaju usluge prijevoznicima i putnicima, *exempli gratia* prodaja karata, informiranje, upravljanje prometom, a nije autobusni kolodvor¹⁸ (uglavnom kod javnog gradskog/prigradskog prijevoza). Općenito, prometno pravo u stalnom je dodiru upravnog i imovinskog prava, točnije, samo regulacija i uvjeti obavljanja autobusnog prijevoza u domeni su upravnog prava, dok je pitanje naknade štete i ostalih imovinskih pitanja u onoj građanskog prava. Da bi se uopće mogao obavljati autobusni prijevoz putnika, potrebno je ishoditi temeljni upravni akt – licenciju za obavljanje prijevoza putnika koja se izdaje za javni prijevoz tereta i putnika, autotaksi prijevoz te posebne oblike prijevoza u unutarnjem (ili međunarodnom) cestovnom prometu. Pri tomu, dvije su osnovne pretpostavke koje prijevoznik mora zadovoljiti, a to su da mora biti upisan u sudski, odnosno obrtni registar te posjedovati samu licenciju.¹⁹ Već ova odredba ulazi u područje prava putnika ove prometne grane

¹² Zakon o prijevozu u cestovnom prometu, Narodne novine, broj 41/2018, 98/2019.

¹³ Čl. 3. ZPCP-a.

¹⁴ Šolman, Saša; Presečki, Antun; Presečki, Ivica, Autobusni prijevoz – pravni aspekt djelatnosti u Republici Hrvatskoj, *Suvremeni promet*, god. 28, br. 3-4, 2009., str. 249.

¹⁵ Čl. 4., st. 1., t. 2. ZPCP-a.

¹⁶ Čl. 4., st. 1., t. 3. ZPCP-a.

¹⁷ U sustavu cestovnog prometu u kojemu je i autobusni prijevoz, putnički terminali temelje se na tehničkoj funkciji koja osigurava prihvat i otpremu autobusa, dok se prometna funkcija odnosi na prihvat i otpremu putnika i prtljage. Kao najčešći problemi funkcioniranja putničkih terminala, javljaju se njihova vremenska opterećenja koja dovode do kašnjenja autobusa što za sobom povlači i niz drugih problema. Štefančić, Gordana, Putnički terminali za cestovni promet u funkciji boljeg povezivanja sa zemljama EZ nakon 1992. godine, *Promet*, god. 2, br. 5-6, 1990., str. 389.

¹⁸ Čl. 4., st. 1., t. 47. ZPCP-a.

¹⁹ Čl. 14., st. 1. ZPCP-a.

i to zato što slovo zakona izričito zabranjuje obavljanje prijevoza bez licencije. Ova zakonska odredba opravdava se prvenstveno djelovanjem države u javnom interesu jer je nedopustivo prepustiti prijevoz osobama koje ne udovoljavaju osnovnim pretpostavkama stručnosti, što se u ovom slučaju utvrđuje u upravnom postupku.²⁰ U prilog pravima putnika idu i uvjeti dobrog ugleda, financijske i tehničkih sposobnosti te stručne osposobljenosti.²¹ Dobar ugled daje sigurnost, s jedne strane putnicima da će se obveza iz ugovornog odnosa putnika i prijevoznika ispuniti, tj. da će se poštovati sentencija *pacta sunt servanda*, a s druge davatelju licencije (nadležni ured državne uprave u županiji) opravdanost donesene odluke. Financijske i tehničke sposobnosti međusobno su povezane pa ih treba tumačiti na način da prijevoznik ima, prije svega, prijevozno sredstvo koje udovoljava uvjetima prijevoza putnika te dostatna financijska sredstva kojima, uz naknadu za obavljeni prijevoz, može zadovoljavajuće obavljati uslugu prijevoza putnika. Zasigurano najvažnija pretpostavka je osposobljenost i stručnost prijevoznika jer opozicijski, to može nanijeti opasnu štetu kako prijevozniku, tako i putniku. Međutim, u skladu s tim pitanjem, osobito je važno razdoblje trajanja licencije od deset godina.²² Takva odredba nikako ne ide u korist sigurnosti putnika jer je to dugo razdoblje tijekom kojeg prijevoznik može izgubiti valjanost nekog od potrebnih uvjeta za obavljanje prijevoza, što bi prema našem mišljenju svakako trebalo ispraviti na način da odredba djeluje preventivnije pa bi kao razumno razdoblje trajanja licencije bio tri do četiri godine. Međutim, u prilog putnika svakako idu i odredba prema kojima se ta ista licencija može trajno ili privremeno oduzeti.²³

2.3. KOLODVORSKA DJELATNOST

Premda je kolodvorska djelatnost vezana isključivo uz javni linijski prijevoz te regulaciju odnosa prijevoznika i davatelja kolodvorske usluge, važno je spomenuti i ovu djelatnost jer neizravno utječe i na prava putnika u autobusnom prijevozu ove vrste. S obzirom na to da ono predstavlja mjesto na kojem čekaju ulazak, odnosno izlazak u autobus ili iz njega, sve to upućuje na prateće djelatnosti autobusnog prijevoza jer uređivanjem ili neuređivanjem ovog pitanja, ponovno se može postaviti pitanje odgovornosti samog

²⁰ Kako je postupak izdavanja licencije upravni postupak, na teorijskoj razini taj postupak predstavlja skup pravnih pravila kojima je regulirano djelovanje tijela državne uprave u primjeni materijalno-pravnih propisa na konkretne društvene odnose. U ovom slučaju, reguliraju se obveze prijevoznika te prava putnika, tj. generalno gledajući, interesi objiju strana. Licencija tako predstavlja upravni akt, produkt upravnog djelovanja, koji se u teoriji upravnog prava definira kao autoritativna odluka kojom se u okviru posebnog upravnog djelovanja, jednostrano odlučuje o pravima, obvezama ili pravnim interesima pojedinih subjekata, uobličeni karakteristikama autoritativnosti, jednostranosti, konkretnosti, pravnog djelovanja i vezanosti. Borković, Ivo, *Upravno pravo*, Narodne novine, Zagreb, 2002., str. 360. i 399.

²¹ Čl. 15. ZPCP-a.

²² Čl. 23., st. 7. ZPCP-a.

²³ Detaljnije čl. 26. i 27. ZPCP-a.

prijevoznika glede nastale štete putnicima.²⁴ Naime, obavljanje kolodvorske djelatnosti uređeno je Pravilnikom o autobusnim kolodvorima²⁵ (u nastavku: PAK) te autonomnim izvorima prava izvedenih u obliku pravilnika samih kolodvora. Pitanje organizacije kolodvorskih usluga djeluje na putnike kao potrošače kojima je potrebno osigurati temeljne uvjete, vodeći se prije svega načelima udobnosti, sigurnosti i higijene u obavljanju prijevoza, pa sukladno tomu, minimalni uvjeti koje moraju zadovoljiti autobusni kolodvori jesu da imaju dva obilježena i natkrivena perona, grijanu i klimatiziranu čekaonicu za putnike, sanitarni čvor, garderobu za prihvat i pohranu prtljage, prostor namijenjen za prodaju karata te prostor prilagođen pristupu osoba s invaliditetom.²⁶ U gradovima s 50 tisuća stanovnika i sjedištima županija, uvjeti su nešto stroži, a jedan od njih jest i taj da je osiguran bežični pristup internetu.²⁷ Ovi uvjeti jasno daju i naznaku što obuhvaća kolodvorska djelatnost: obuhvaća prihvat i otpremu autobusa, parkiranje autobusa, prodaju voznih karata te čuvanje prtljage.²⁸ Sve navedeno ukazuje kako i kolodvori, koji obavljaju prateću djelatnost autobusnog prijevoza, neposredno vode računa o načelima sigurnosti i savjesnosti u obavljaju ove djelatnosti. Autobusni kolodvor hrvatske metropole, sukladno čl. 105. ZPCP-a, detaljno je uređio pružanje kolodvorskih usluga Općim uvjetima obavljanja kolodvorske djelatnosti²⁹ (u nastavku: Opći uvjeti) u kojima razrađuje usluge koje pruža prijevoznicima i putnicima. Sukladno čl. 3., putnicima se pružaju usluge prijehva i otpremanja, korištenja čekaonica i perona, prodaje voznih karata, obilježavanja i čuvanja mjesta u autobusu, izdavanje potvrda o cijeni vozne karte, pohrane prtljage, upotrebe sanitarnog čvora, upotrebe razglasnih uređaja te pružanja drugih informacija u vezi s prijevozom putnika. Sigurnost putnika glede korištenja čekaonice i perona definirana je kao mogućnost upotrebe zatvorenog i otvorenog prostora autobusnog kolodvora koji je zaštićen od atmosferskih utjecaja, grijan i prozračan i odvojen od prometnih površina kolodvora, a u kojem postoje mjesta za sjedenje, stajanje i odlaganje stvari.³⁰ Jedna od kolodvorskih usluga jest i čuvanje mjesta u autobusu čime se putniku ujedno i garantira prodaja vozne karte za utvrđeni polazak, pa tako obveza čuvanja traje najkasnije do jedan sat u domaćem, a dva u međunarodnom prijevozu.³¹ Međutim, glede pružanja informacija o polascima, pravo putnika na obavještanje donekle je uvjetovano prethodnim uređenjem odnosa prijevoznika i au-

²⁴ Kolodvorske usluge obavljaju se i stajanjem na autobusnim stajalištima. Romštajn, Ivan; Vasilj, Aleksandra, Hrvatsko prometno pravo i osiguranje, Pravni fakultet Osijek, Osijek, 2006.

²⁵ Pravilnik o autobusnim kolodvorima, Narodne novine, broj 41/2018.

²⁶ Čl. 3. PAK-a.

²⁷ Čl. 4. PAK-a.

²⁸ Čl. 5. PAK-a.

²⁹ Zagrebački holding d.o.o., Podružnica Autobusni kolodvor, od 12. lipnja 2019.

³⁰ Čl. 5., st. 2. Općih uvjeta.

³¹ Čl. 5., st. 5. Općih uvjeta.

tobusnog kolodvora. Naime, pod pružanjem informacija o prijevozu, podrazumijeva se davanje informacija o polascima i dolascima autobusa, cijenama voznih karata i drugo, a preko telefona, monitora i drugo. Međutim, pružanje informacija o polascima za koje autobusni kolodvor prodaje, moguće je obavljati preko internetske stranice ako prijevoznik povjeri određen broj alatmana mjesta u autobusu.^{32,33} Na ovaj način, prava putnika djelomično su ispunjena jer u slučaju nereguliranog poslovnog odnosa između prijevoznika i autobusnog kolodvora, nemaju mogućnost potpune informacije najdostupnijim medijem – internetom.

3. PRAVNO-ZAŠTITNI PROPISI

Autobusni prijevoz, kao dio cestovnog prometa, okarakteriziran je kako nacionalnim, tako i međunarodnim elementima, a razvojem globalizacije i sve tješnje povezanosti, prevaga je sve više na strani međunarodnih elemenata toga prijevoza. Stoga, kada se promatraju pravno-zaštitni propisi koji reguliraju ovo područje, nužno ih je promatrati hijerarhijski, polazeći od onih međunarodnih, preko europskih, osobito otkako je Hrvatska 2013. godine postala članica Europske unije (u nastavku: EU) te onih nacionalnih od kojih se očekuje usklađenost s prethodno navedenima. Prateći tu hijerarhiju propisa unutar hrvatskog pravnog sustava, treba početi od Ustava³⁴ koji ne sadrži odredbu o pravu na prijevoz, ali se ona može tumačiti u skladu s čl. 32. koji govori o slobodi kretanja na teritoriju Republike Hrvatske svakomu tko se na njemu zakonito nalazi. Međutim, tu spomenutu slobodu kretanja treba tumačiti u širem smislu prema kojem obuhvaća i prijevoz kao sastavni dio tog kretanja, a iz kojeg proizlaze određena prava i obveze.

3.1. MEĐUNARODNI PROPISI

Najvažniji međunarodni dokument koji regulira prijevoz putnika i prtljage jest Konvencija o ugovoru o međunarodnom cestovnom prijevozu putnika i prtljage³⁵ (u nastavku: CVR) iz 1973. godine. Definiranje pojmova putnika i prijevoznika u CVR-u utjecalo je

³² Čl. 5., st. 8. Općih uvjeta.

³³ Ugovor o alatmanu reguliran je čl. 909. ZOO-a te se definira kao ugovor kojim se ugostitelj obvezuje u određenom razdoblju staviti na raspolaganje turističkoj agenciji određeni broj ležaja, odnosno smještajnih jedinica u određenom objektu, pružiti ugostiteljske usluge osobama koje uputi agencija i platiti joj određenu proviziju, a ova se obvezuje popunjavati ih, odnosno obavijestiti u ugovorenim rokovima da to ne može učiniti te platiti cijenu usluga, ako se koristila ugovorenim smještajem. U navedenom slučaju Općih uvjeta, to pitanje regulirano je kao čisto pitanje poslovnih odnosa prijevoznika i autobusnog kolodvora.

³⁴ Ustav Republike Hrvatske, Narodne novine, broj 56/1990, 135/1997, 8/1998, 113/2000, 124/2000, 28/2001, 41/2001, 55/2001, 76/2010, 85/2010, 5/2014.

³⁵ Službeni list SFRJ – Međunarodni ugovori, broj 8/1977.

i na definiranje istih u našem zakonodavstvu, pri čemu CVR još definira i vozilo kao svako cestovno vozilo koje se upotrebljava za izvršenje ugovora o prijevozu, uz uvjet da je namijenjeno za prijevoz osoba.³⁶ Međutim, CVR ima svoju važnost u vezi s pitanjem prijevoza putnika i prtljage u pogledu odgovornosti za nastalu štetu. Da bi se uopće moglo govoriti o nastaloj šteti, važno je da je ona nastala tijekom prijevoza, odnosno usko vezanih radnji uz sam prijevoz, kao što su ulazak ili izlazak iz vozila, tj. ukrcaj ili iskrcaj prtljage.³⁷ Tako za štetu nastalu zbog smrti, tjelesne ozljede ili drugog oblika oštećenja prijevoznik odgovara prema pravilima relativnog kauzaliteta, što znači da se ne traži njegova krivnja, već kauzalitet štete i štetne radnje. Prijevoznik se oslobađa ove odgovornosti ako je nesreća nastala zbog okolnosti koje prijevoznik nije mogao izbjeći i čije posljedice nije mogao spriječiti.³⁸ Prema čl. 17., st. 1. CVR-a prijevoznik se potpuno ili djelomice oslobađa odgovornosti razmjerno gubitku ili oštećenju koji su nastali krivnjom ili nepažnjom putnika ili ponašanjem putnika koje ne odgovara uobičajenom ponašanju putnika. Ovakav pristup ima većinske prednosti u odnosu na putnika s obzirom na to da je zbog širokog tumačenja nastale štete te područja primjene prijevozniku teže iznaći ispričavajući razlog koji bi ga oslobodio odgovornosti. Općenito, ako bi prijevoznik dokazao neki od ispričavajućih razloga, oslobađa se odgovornosti u potpunosti ili makar djelomično, no ako je postupao s krajnjom nepažnjom ili namjerom,³⁹ tada se ne može osloboditi odgovornosti bez obzira na ispričavajuće razloge, što svakako ide u prilog putnicima. Govoreći o ograničenju odgovornosti, Protokolom CVR-a iz 1978. godine ona je ograničena na 83.333⁴⁰ posebnih prava vučenja (PPV),^{41,42} što se nacionalnim zakonodavstvom i ugovorom između putnika i prijevoznika može i drukčije urediti.⁴³ U

³⁶ Čl. 1., st. 2. CVR-a.

³⁷ Primorac, Željka; Barun, Mara, *op. cit.* (bilj. 6), str. 5.

³⁸ Vasilj, Aleksandra; Činčurak Erceg, Biljana, *op. cit.* (bilj. 1), str. 85. i 120.

³⁹ Za razliku od obične nepažnje kod koje je moguće uvažavanje ispričavajućih razloga s obzirom na to da prijevoznik nije postupao s pažnjom dobrog gospodarstvenika, krajnja nepažnja znači da prijevoznik nije postupao niti pažnjom običnog, prosječnog čovjeka što ne može biti zanemarivo čak ni u slučaju postojanja ispričavajućih razloga. Što se tiče namjere, ona ulazi u najteži oblik odgovornosti i u praksi, krajnja nepažnja je izjednačena s njome.

⁴⁰ Na dan 24. studenoga 2019. ovaj iznos, preračunat u kune, iznosio je 770.175,60 kn. Konverter valuta, <https://hr.coinmill.com/SDR-calculator.html#SDR=83333>, pristupljeno 24. studenoga 2019.

⁴¹ Posebna prava vučenja predstavljaju globalno prihvaćenu obračunsku jedinicu pri čemu se pretvorba toga iznosa u nacionalnu valutu računa u trenutku donošenja presude. Ovakav način izračuna uveo je Međunarodni monetarni fond te su tako zamijenjeni povijesni oblici izračuna (zlatni standard, Germinal franak i funta sterling). Detaljnije Vuković, Ante, *Obračunske jedinice u međunarodnom i unutrašnjem prijevoznom pravu*, „Naše more“, god. 60, br. 1–2, 2013.

⁴² Prema izvješću Hrvatske narodne banke, na kraju 2018. godine prema inozemnoj aktivi bilance, posebna prava vučenja iznosila su 2.757,9 milijuna kuna. Bilten 252 Hrvatske narodne banke, Hrvatska narodna banka, Zagreb, 2019., <https://www.hnb.hr/documents/20182/2830814/hbilt252.pdf/a872c1a0-3bfe-19ac-a8e9-4ed13ef0bd3e>, pristupljeno 24. studenoga 2019., str. 25.

⁴³ Primorac, Željka; Barun, Mara, *op. cit.* (bilj. 6), str. 6. i 7.

korist putnika nedvojbeno ide i činjenica da se prijevoznik ne može osloboditi odgovornosti ako se poziva na neki fizički ili psihički nedostatak vozača, kvar ili neispravnost vozila,⁴⁴ što i ne čudi s obzirom na to da je to sve dio koji uključuje postupanje prijevoznika kao dobrog gospodarstvenika. Što se tiče predane prtljage, prijevoznik prema CVR-u isto tako odgovara prema pravilima relativnog kauzaliteta uz mogućnost oslobođenja od odgovornosti isticanjem ispričavajućih razloga. Pri tomu, potrebno je razlikovati predanu i ručnu prtljagu s obzirom na to da su rokovi za traženje bilo kojeg oblika naknade štete ograničeni. Tako je za predanu prtljagu rok za podnošenje prigovora sedam dana od dana preuzimanja prtljage, uz iznimku ako su gubitak ili oštećenje utvrđeni u nazočnosti obiju ugovornih strana, dok za ručnu prtljagu taj rok iznosi do dolaska u odredišno mjesto putovanja.⁴⁵ Odgovornost za zakašnjenje nije regulirana CVR-om zbog čega bi se u tom slučaju analogno mogla primjenjivati pravila koja tu materiju reguliraju u željezničkom prometu^{46,47}. Na temelju izloženog, jasno se uviđa kako su propisi međunarodnog prava imali svojevrstni unifikacijsko značenje te su utjecali na odredbe nacionalnih propisa. Prava putnika koja regulira CVR svakako daju sigurnost putnicima da u slučaju nastale štete imaju određena prava, osobito ako prijevoznik istu prouzroči krajnjom nepažnjom ili namjerom kada se ni na koji način ne može osloboditi odgovornosti. Općenito, ovakva regulacija ne treba čuditi jer je u ovom ugovornom odnosu prijevoznik uvijek jača strana, barem u materijalnom smislu pa je njegov udio u odgovornosti neupitan.

3.2. EUROPSKO ZAKONODAVSTVO

Područje EU-a, koje predstavlja područje jedinstvenog unutarnjeg tržišta, gotovo je nezamislivo bez prometa koji svojom mobilnošću omogućuje ostvarenje četiriju temeljnih stupova toga tržišta, a koji čine roba, kapital, usluge i rad. Razvojem jedinstvenog tržišta, razvijalo se i europsko prometno pravo na način da su odredbe koje reguliraju ta pitanja bile uvrštavane u osnivačke ugovore.⁴⁸ Stoga, Ugovor o funkcioniranju Europske unije⁴⁹ (u nastavku: UFEU) u čl. 91. regulira pitanje zajedničke prometne politike EU-a u kojoj ključnu ulogu imaju Europski parlament i Vijeće Europske unije, utvrđujući zajednička pravila koja se primjenjuju na međunarodni promet prema državnom području države članice, uvjete pod kojima prijevoznici nerezidenti u nekoj državi članici mogu obavljati

⁴⁴ Čl. 11., st. 3. CVR-a.

⁴⁵ Vasilj, Aleksandra; Činčurak Erceg, Biljana, *op. cit.* (bilj. 1), str. 121.

⁴⁶ Primorac, Željka; Barun, Mara, *op. cit.* (bilj. 6), str. 9.

⁴⁷ Međunarodna konvencija o prijevozu putnika i prtljage na željeznicama (CIV).

⁴⁸ Radionov, Nikoleta, *et. al.*, Europsko prometno pravo, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb, 2011., str. 3.

⁴⁹ Ugovor o funkcioniranju Europske unije, SL 202, 7. lipnja 2016., Posebno izdanje na hrvatskom jeziku, svezak 59, str. 1.–388.

prometne usluge te mjere za poboljšanje sigurnosti prometa i ostale potrebne mjere. Pri tomu, strogo je zabranjena svaka diskriminacija glede naplaćivanja cijena te uvjeta prijevoza.⁵⁰ No, kako UFEU vrlo općenito govori o prometnoj politici, ta pravila detaljno se reguliraju u europskim zakonodavnim aktima: uredbama, direktivama i odlukama.⁵¹ Zasiurno najvažnija uredba koja regulira prava putnika jest Uredba o pravima putnika u autobusnom prijevozu br. 181/2011⁵² (u nastavku: Uredba o pravima putnika) koja svojim pravilima teži izjednačavanju prava putnika na cjelokupnom području EU-a, imajući u vidu da su putnici uvijek ona slabija strana u ugovornom odnosu autobusnog prijevoza. Međutim, postizanje takvih ciljeva neizvedivo je bez osiguranja potrebne infrastrukture za to od strane država članica.⁵³ Uredba br. 181/2011 primjenjuje se na putnike u linijskom prijevozu udaljenosti veće od 250 km kojim se osigurava autobusni prijevoz putnika prema utvrđenom rasporedu i relacijama, a uređuje pravila o nediskriminaciji putnika,⁵⁴ njihovim pravima u slučaju nesreće, pravima u slučaju otkazivanja ili kašnjenja te postupanja s pritužbama.⁵⁵ Cjelokupna ideja tzv. „europskog projekta“ zasnovana je na nediskriminaciji pri čemu opravdanost diskriminacije postoji ako diskriminacijsko postupanje ima legitiman cilj i ako su sredstva kojima se to postiže razmjerna i nužna, a kod utvrđivanja tih elemenata, sud mora utvrditi da nije bilo drugog načina za postizanje toga cilja te da je taj cilj dovoljno važan da bi se mogao opravdati diskriminacijskim pristupom. Osim nediskriminacijom, harmonizacija i ujednačavanje zakonodavstva postiže se i djelatnošću provedbenih tijela na razini država članica (u Hrvatskoj, to su ministarstvo nadležno za unutarnje poslove te poslove prometa, Hrvatski autoklub, Centar za vozila, Hrvatska gospodarska komora i druga) što *de iure* počinje već potpisivanjem sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju.⁵⁶

⁵⁰ Čl. 95., st. 1. UFEU-a.

⁵¹ Navedeni akti imaju izuzetnu važnost u oblikovanju zajedničkih europskih politika, pa tako i one prometne. Uredbe su akti kojima se u potpunosti zamjenjuju postojeće nacionalne norme u državama članicama pa se *de facto* automatizmom oblikuje europska pravna norma koja ima izravan učinak. Direktive pak služe harmonizaciji prava na način da se pravna pravila država članica približavaju jedna drugima pa tako državama postavljaju samo ciljeve koje je potrebne postići, dok se odluke koriste uglavnom za uređenje odnosa između europskih institucija. Sve navedeno ulazi u sekundarno pravo Europske unije. Međutim, osnivački ugovori predstavljaju primarno pravo s obzirom na to da se njima samo načelno uređuju pojedina pitanja koja se potom kroz sekundarno pravo detaljiziraju. Čapeta, Tamara; Rodin, Siniša, Osnove prava Europske unije, Narodne novine, Zagreb, 2018., str. 12.–22.

⁵² Uredba (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u autobusnom prijevozu i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004, SL L 237, 28. veljače 2011., Posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 7, svezak 12, str. 237.–248.

⁵³ T. 1., 2. i 11. Uredbe o pravima putnika.

⁵⁴ Priručnik o europskom antidiskriminacijskom pravu, Ured za službene publikacije Europske unije, Luksemburg, 2011., str. 44.

⁵⁵ Čl. 1. i 2. Uredbe o pravima putnika.

⁵⁶ Vrbanc, Milan; Malić, Adolf; Vrbanc, Mirela, Usklađivanje prometnog sustava Republike Hrvatske s prometnim sustavom Europske unije, *Suvremeni promet*, god. 26, br. 1–2, 2006., str. 19.

3.2.1. Odgovornost za štetu i prava u slučaju kašnjenja autobusa

U bilo kojoj grani prijevoza uvijek je važno pitanje odgovornosti za štetu i popravlanje iste. Za prometno pravo karakteristično je da se imovinska šteta popravlja isključivo novčanom naknadom, dok se neimovinska može popraviti i novčano i nenovčano. Najteža posljedica štetnog događaja u prometu svakako je ona smrtna, pa u tom slučaju putnici imaju pravo na naknadu za nastale pogrebne troškove, osobnu povredu te gubitak ili oštećenje prtljage, pri čemu iznos odštete ne smije biti manji od 220 tisuća eura za putnika te 1.200 eura za svaki komad prtljage. S obzirom na to da je u slučaju nesreće potrebno udovoljiti i neposrednim praktičnim potrebama putnika, prijevoznik je dužan pružiti pomoć glede smještaja, hrane, odjeće, prijevoza i pružanja prve pomoći, no takav čin nema karakter priznavanja odgovornosti. Prijevozniku je dana mogućnost ograničenja ukupnih troškova smještaja do 80 eura po noćenju za svakog putnika do najviše dvije noći.⁵⁷ Ovako definirane odredbe nedvojbeno idu u korist putnicima, no prijevoznici bi se trebali odmaknuti od strogo definiranih pravila Uredbe o pravima putnika jer im ista daje mogućnost ugovaranja povoljnijih prijevoznih uvjeta.

U slučaju kašnjenja prijevoznika, on ima određene dužnosti, ovisno o obliku i posljedicama kašnjenja: i) pravodobno obavještavanje putnika o kašnjenju, ii) ponuditi nastavak putovanja ili preusmjeravanje u slučaju dužeg kašnjenja te iii) osiguranje zadovoljavanja osnovnih potreba putnika u slučaju kašnjenja.⁵⁸ U slučaju kašnjenja u polasku ili otkazivanja polaska, prijevoznik (ili uprava autobusnog kolodvora) dužan je obavijestiti putnike najkasnije 30 minuta nakon planiranog polaska, a u slučaju da putnici zbog toga izgube povezani prijevoz, prijevoznik je dužan putnike obavijestiti o alternativnim vezama.⁵⁹ No, s obzirom na to da govorimo o informacijskom dobu i razvijenom društvu, podaci u vezi s kašnjenjem trebali bi se osigurati, ako je to moguće, u elektronskom obliku što će zasigurno biti fleksibilnije jer će putnicima omogućiti jednostavnije iznalaženje alternativnih oblika prijevoza i tako makar djelomično osloboditi odgovornosti prijevoznika,⁶⁰ ali naravno da će pitanje dostupnosti elektronskog obavještavanja ovisiti o mjestu gdje se kolodvor nalazi (pitanje internetske veze, postojeće infrastrukture i drugo). U slučaju kad prijevoznik opravdano očekuje otkazivanje ili kašnjenje linijskog prijevoza s kolodvora u trajanju duljem od 120 minuta (npr. vremenski uvjeti, prometne nesreće, gužve u prometu i drugo), putnicima se nudi izbor nastavka putovanja ili preusmjeravanja prvom prilikom i bez dodatnih troškova; ili pak povrat plaćene cijene karte. U slučaju da prijevoznik nije ponudio ove mogućnosti, putnik ima pravo na odštetu u iznosu 50% od cijene karte. Putnik ima određena prava i u slučaju kvara na vozilu tijekom putovanja

⁵⁷ Čl. 7. i 8. Uredbe o pravima putnika.

⁵⁸ Damjanović, Katarina, Nova prava putnika u oblasti autobusnog prevoza u Evropskoj uniji, Pravni zapisi, god. 2, br. 2, 2011., str. 441.–442.

⁵⁹ Čl. 20. Uredbe o pravima putnika.

⁶⁰ *Ibid.*

kada će prijevoznik ili osigurati nastavak putovanja ispravnim vozilom od mjesta gdje je nastala neispravnost ili prijevoz do prvog autobusnog kolodvora odakle se putovanje može nastaviti.⁶¹ U slučaju otkazanih polazaka ili kašnjenja pri polasku za putovanje čije je trajanje predviđeno više od tri sata, a u slučaju otkazivanja ili kašnjenja polaska više od 90 minuta, prijevoznik je dužan putnicima besplatno ponuditi lake obroke, jelo ili piće sukladno vremenu čekanja te, ako je potrebno i hotelsku sobu u slučaju potrebnog ostanka jedne ili više noći, uz ograničenje naknade za smještaj do 80 eura po putniku za do najviše dvije noći.⁶² Navedene odredbe Uredbe o pravima putnika ukazuju na činjenicu kako je Europska unija ozbiljno shvatila problem koji je postojao u ovom obliku prijevoza putnika te je postigla očekujući učinak poboljšanja kvalitete usluge u autobusnom prijevozu. S obzirom na to da je riječ o kvalitetnom propisu, a kako su propisi EU-a često nejasni i zbunjujući građanima, nužno je učiniti ih lako dostupnima i objašnjenima kako bi njihova primjena bila i praktična, a ne samo na normativnoj razini.

3.2.2. Osobe s invaliditetom i smanjene pokretljivosti

Premda bi se o ovoj kategoriji putnika – osobama s invaliditetom i smanjene pokretljivosti – moglo posebno govoriti, nužno je ukratko spomenuti i njihova prava u kontekstu autobusnog prijevoza jer su i oni njegovi svakodnevni sudionici. Osobe s invaliditetom i smanjene pokretljivosti apsolutno zaslužuju ista prava kao i ostali putnici jer načela jednakosti i solidarnosti glede funkcioniranja EU-a to jamče. Tako se nijedan građanin EU-a ne smije naći u nepovoljnijem položaju, tj. biti diskriminiran prema bilo kojoj osnovi, a usko povezano s ovakvom konstatacijom jest i načelo solidarnosti koje naglašava potrebu ravnopravnosti, pravednosti i blagostanja.⁶³ Prema definiciji, osobe s invaliditetom i smanjene pokretljivosti jesu one osobe čija je pokretljivost pri korištenju prijevoza smanjena radi tjelesnog invaliditeta, intelektualnog invaliditeta ili oštećenja, ili bilo kojeg drugog uzroka invaliditeta, ili radi starosti te čiji položaj zahtijeva odgovarajuću pozornost i prilagodbu njezinim posebnim potrebama kako bi dobila uslugu koja je dostupna svim putnicima.⁶⁴ Prvo i osnovno pravo ove kategorije putnika, ujedno obveza prijevoznika, jest izdavanje putne karte pod jednakim uvjetima kao i ostalim putnicima bez zaračunavanja dodatnih troškova, vodeći računa o načelu razmjernosti, pa tako prijevoznik može odbiti primiti putnika ove kategorije na prijevoz samo u slučaju ako se ne bi ispunili sigurnosni zahtjevi te ako konstrukcija vozila onemogućava siguran ulazak ili izlazak. U slučaju odbijanja prijevoza, osoba s invaliditetom i smanjene pokretljivosti može birati između prava na povrat novca (uz mogućnost prijevoza do početnog mjesta polaska) ili nastavak

⁶¹ Čl. 19., st. 3. Uredbe o pravima putnika.

⁶² Čl. 21. Uredbe o pravima putnika.

⁶³ Borchardt, Klaus-Dieter, *Abeceda prava Europske unije*, Ured za publikacije Europske unije, Luxembourg, 2016., str. 25.–27.

⁶⁴ Čl. 3., t. j). Uredbe o pravima putnika.

putovanja alternativnim prijevoznim sredstvom do mjesta odredišta.⁶⁵ Posebna je dužnost prijevoznika informirati osobe s invaliditetom i smanjene pokretljivosti o njihovim pravima, dok je obveza autobusnih kolodvora u državama članicama označiti iste koji osiguravaju pomoć ovoj kategoriji putnika.⁶⁶ Cjelokupno pružanje ove pomoći je besplatno, a prijevozniku, tj. organizatoru prodaje karate, potrebno je dostaviti obavijest najmanje 36 sati prije putovanja uz objašnjenje kakav oblik pomoći je potreban. S druge strane, pravo prijevoznika, tj. organizatora prodaje karate jest zatražiti da se na određeno mjesto (uglavnom kolodvor) dođe sat vremena prije polaska.⁶⁷ Jedno od važnijih prava ove kategorije putnika jest pitanje naknade štete u slučaju nesreće. Naime, uz ona uobičajena prava koja ostvaruju sukladno čl. 7. i 8. Uredbe o pravima putnika, ostvaruju, sukladno navedenim člancima, i pravo na naknadu štete u vrijednosti oštećenih invalidskih kolica ili druge opreme, a posebna je odgovornost prijevoznika i upravitelja autobusnih kolodvora u vezi s pitanjem gubitka ili oštećenja invalidskih kolica ili druge opreme.⁶⁸

3.2.3. Postupanje s pritužbama i nadležna nacionalna tijela

Prema svemu izloženomu, temeljna obveza prijevoznika prema Uredbi o pravima putnika jest pravodobno pružiti kvalitetnu i korisnu informaciju glede prijevoza jer samo tako mogu se spriječiti nastanci neugodnih situacija kako za putnike tako i za prijevoznike. Uredba o pravima putnika obvezuje prijevoznike na regulaciju postupaka u vezi s pritužbama, dok sami putnici imaju pravo podnošenja pritužbe prijevozniku u roku od tri mjeseca od dana kada je linijski prijevoz bio obavljen ili trebao biti obavljen. Pri tomu, obveza je prijevoznika u roku mjesec dana od dana primitka pritužbe putnika obavijestiti ga je li ta pritužba utemeljena, tj. hoće li usvojiti zahtjev koji putnik postavlja, hoće li biti odbijena ili se pak još razmatra, a u roku od tri mjeseca od podnošenja primjedbe prijevoznik mora dati konačan odgovor.⁶⁹ Ako putnik ne bi bio zadovoljan danim odgovorom ili postupanjem prijevoznika, daljnja žalba ulaže se nacionalnom provedbenom tijelu,⁷⁰ a u slučaju da ni ono ne bi dalo zadovoljavajući odgovor, putniku preostaje traženje zaštite u izvansudskom postupku, od strane subjekta za alternativno rješavanje

⁶⁵ Čl. 10. Uredbe o pravima putnika.

⁶⁶ Čl. 11. i 12. Uredbe o pravima putnika. Popis autobusnih kolodvora koji osiguravaju pomoć osobama s invaliditetom i smanjene pokretljivosti: <https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/designated-bus-terminals.pdf>, pristupljeno 24. studenoga 2019.

⁶⁷ Prava putnika sa smanjenom pokretljivošću, <https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/transport-disability/reduced-mobility/index-hr.htm#shortcut-3>, pristupljeno 24. studenog 2019.

⁶⁸ Čl. 17. Uredbe o pravima putnika.

⁶⁹ Čl. 26. i 27. Uredbe o pravima putnika.

⁷⁰ Nacionalno provedbeno tijelo u Republici Hrvatskoj je Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture – Sektor cestovnog prometa. Cjelokupni popis nacionalnih provedbenih tijela, <https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2011-0181-national-enforcement-bodies.pdf>, pristupljeno 24. studenog 2019.

sporova ili pred sudovima.⁷¹ Zakon o provedbi Uredbe (EU) br. 181/2012⁷² propisuje podnošenje i rješavanje prigovora u Republici Hrvatskoj.⁷³

3.3. NACIONALNA RAZINA

Premda je glavna prava putnika u Hrvatskoj izložena kroz prikaz organizacije autobusnog prijevoza, ZOO i ZPCP izričito naglašavaju prava putnika, a sami prijevoznici autonomnim izvorima prava detaljnije uređuju prava i obveze iz ugovornog odnosa prijevoza putnika. Tako ZOO navodi nekoliko općenitih prava koja vrijede za cestovni promet, a to su: *i*) izvršiti prijevoz putnika sigurno, ugovorenim prijevoznim sredstvom te uz uvjet higijene i udobnosti (načelo sigurnosti), *ii*) omogućiti putniku ono mjesto koje je i ugovoreno (načelo savjesnosti), *iii*) prevesti putnika do određenog mjesta na vrijeme (načelo točnosti) te *iv*) prevesti prtljagu putnika u isto vrijeme kada i putnika i predati mu istu po završetku putovanja (načelo savjesnosti).⁷⁴

Govoreći o linijskom prijevozu, koji je reguliran ZPCP-om, taksativno se navode sljedeća prava putnika, odnosno obveze prijevoznika: *i*) pružati prijevozne usluge svim korisnicima prijevoza bez diskriminacije i pod jednakim uvjetima, *ii*) donijeti i primjenjivati cjenik prijevoznih usluga i u skladu s time izdavati putnicima vozne karte u tiskanom ili elektronskom obliku, *iii*) obavljati prijevoz sukladno zakonu, drugim propisima i donesenim općim uvjetima prijevoza, *v*) posjedovati tijekom vožnje potrebne isprave kojima se u svakom trenutku može dokazati udovoljavanje uvjetima potrebnima za obavljanje javnog linijskog prijevoza, *vi*) brinuti se za red, sigurnost i redovitost obavljanja prijevoza te *vii*) javno, preko medija ili internetskih stranica objavljivati svaku izmjenu glede obavljanja prijevoza.⁷⁵ Navodeći ova prava, jasno je kako je pružanje usluge javnog linijskog prijevoza u Hrvatskoj u potpunosti usklađeno s europskim zakonodavstvom. Iz već izloženih prava koja putnicima pripadaju na temelju ZOO-a, razvidno je kako su te odredbe poprilično šturu i traže dodatno pojašnjenje preko općih uvjeta prijevoza kojih je svrha djelovati preventivno i spriječiti nastanke bilo kakvih sporova između putnika

⁷¹ Prava putnika u autobusnom prijevozu, <https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/bus-and-coach/index-hr.htm#next-steps-4>, pristupljeno 24. studenog 2019.

⁷² Zakon o provedbi Uredbe (EU) br. 181/2012 Europskog parlamenta i vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u prijevozu autobusima i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004, Narodne novine, broj, 127/2013.

⁷³ Prigovore putnika prema čl. 5. rješava prijevoznik kojem je putnik uložio prigovor, a ako ga on ne riješi, putnik ima pravo izjaviti prigovor Ministarstvu. Ministarstvo najkasnije u roku od 30 dana od dana izjavljivanja prigovora, mora u pisanu obliku izvijestiti putnika o mjerama koje je u povodu prigovora poduzelo. Ako putnik nije zadovoljan poduzetim mjerama ili nije u propisanom roku izviješten o poduzetim mjerama, može pokrenuti upravni spor.

⁷⁴ Vasilj, Aleksandra; Činčurak Erceg, Biljana, *op. cit.* (bilj. 1), str. 41.–43., 176.–177.

⁷⁵ Čl. 34. ZPCP-a.

i prijevoznika, na temelju kojih se putnicima može zagarantirati veći stupanj prava, dok sve suprotno tomu dovodi do ništetnosti.⁷⁶

Osobita prava putnika treba tumačiti kroz načela točnosti i redovitosti. Naime, ova načela ne predstavljaju sinonime pa tako načelo točnosti označava obvezu prijevoznika da obavlja prijevoz prema utvrđenom voznom redu, na što potencijalno mogu utjecati klimatski uvjeti, organizacija prijevoza i drugo. Redovitost prijevoza pak predstavlja širi pojam prema kojemu se promet mora svakodnevno odvijati (ne odnoseći se samo na autobusni prijevoz).⁷⁷ Uvjeti za obavljanje javnog linijskog prijevoza označavaju minimalnu razinu zahtjeva koju postavlja zakonodavac, a sve radi djelovanja u javnom interesu i sigurnosti putnika.⁷⁸ Međutim, zasigurno najvažnije pitanje odnosi se na odgovornost za štetu prijevoznika, što se znatno ogleda u pravima putnika. Naime, kod odgovornosti za sigurnost putnika, što uključuje cjelokupno vrijeme putovanja uz vrijeme ulaska i izlaska iz vozila, prijevoznik odgovara prema pravilu relativnog kauzaliteta, uz ispričavajuće razloge više sile i radnje samog putnika.⁷⁹ Naravno, namjerno postupanje ili postupanje s krajnjom nepažnjom prijevoznika ni na koji način ne može dovesti do oslobođenja od odgovornosti, već će prijevoznik u tom slučaju biti obavezan naknaditi štete u cjelokupnom iznosu.⁸⁰ Što se tiče prijevoza prtljage, odgovornost prijevoznika u tom je slučaju nešto drukčija pa tako za oštećenje ručne prtljage prijevoznik odgovara prema pravilima dokazane krivnje kada je na putniku teret dokazivanja krivnje prijevoznika, dok za gubitak i oštećenje predane prtljage, čiji se prijevoz plaća i za to izdaje prtljažnica, vrijedi pravilo presumirane krivnje kada pak prijevoznik mora otkloniti svoju krivnju.⁸¹ Osim ovog oblika odgovornosti, putnici su osigurani od nesretnog slučaju u javnom prometu, štoviše, vlasnik vozila obavezan je sklopiti takvo osiguranje i obnavljati ga dok god je vozilo u prometu.⁸² Odredbe o odgovornosti u nacionalnom zakonodavstvu jasno su određene i prikladne svakomu od slučajeve, ovisno o njegovoj težini, pa koliko god

⁷⁶ Prema čl. 697., st. 3. ZOO-a, ništetne su odredbe ugovora ili općih uvjeta prijevoza kojima se smanjuje odgovornost prijevoznika.

⁷⁷ Romštajn, Ivan; Vasilj, Aleksandra, *op. cit.* (bilj. 24), str. 14. i 15.

⁷⁸ Odredbe o uvjetima za dobivanje potrebne licencije za obavljanje javnog linijskog prijevoza u hrvatskom ZPCP-u rezultat su prilagodbe zakonodavstvu EU-a. Detaljnije Radionov, Nikoleta, *et al.*, *op. cit.* (bilj. 47), str. 129.

⁷⁹ Komparativno pravo nešto drukčije regulira ovo pitanje. Na primjeru Slovenije, koja nije potpisnica CVR-a, prijevoznik se oslobađa odgovornosti za štetu ako je ona uzrokovana stranim uzrokom koji se nije mogao predvidjeti, izbjeći niti otkloniti. Ovakvo šire tumačenje ispričavajućih razloga daje i veću slobodu sudu u utvrđivanju odgovornosti. Detaljnije Rukovanjski, Egon, *Odgovornost prijevoznika za štetu u cestovnom prometu na području Republike Hrvatske, Republike Srbije, Bosne i Hercegovine, Crne Gore i Republike Slovenije*, Paragraf, god. 2, br. 1, 2018., str. 125.–159.

⁸⁰ Vasilj, Aleksandra; Činčurak Erceg, Biljana, *op. cit.* (bilj. 1), str. 123.

⁸¹ *Ibid.*

⁸² Čl. 4. Zakon o obveznim osiguranjima u prometu, Narodne novine, broj 151/2005, 36/2009, 75/2009, 76/2013, 152/2014.

je putnik u povoljnijem položaju, tako se kod potencijalnih „beznačajnih sporova“ prijevoznik oslobađa tereta dokazivanja. Sam prijevoznik donekle se može osigurati kroz dobrovoljno osiguranje odgovornosti iz svoje prijevozne djelatnosti tako da osigura odgovornost na onu svotu koja odgovara iznosu iz CVR-a, a može i manji iznos od te svote.⁸³ Iako zakonodavac određuje temeljna načela glede prijevoza, katkad je jedini način osiguranja tih prava djelovanje samih putnika kroz prigovore i ukazivanje na postojeće nedostatke što je u konačnici i korektiv u radu samih prijevoznika.

3.3.1. Regulacija prava putnika kroz autonomne izvore prava

S obzirom na to da su ugovori o prijevozu neformalni ugovori koji se sklapaju pristupanjem – adhezijom, za prometno pravo karakteristični su opći uvjeti poslovanja, koji predstavljaju tzv. formularno pravo koje se razvija neovisno o volji zakonodavca. Opći uvjeti poslovanja tako predstavljaju ugovorne klauzule iz kojih strane prihvaćaju pojedine klauzule unoseći ih u svoje ugovore ili pozivajući se na njih.⁸⁴ Pri tomu, obveza je donositelja općih uvjeta poslovanja, u ovom slučaju prijevoznika, objaviti ih na uobičajen način i učiniti dostupnima korisnicima.⁸⁵ Iako se općim uvjetima daje sloboda odmicanja od dispozitivnih odredbi ZOO-a, sankcija za nepoštene odredbe općih uvjeta poslovanja jest ništetnost, i to ako su odredbe protivne načelu savjesnosti i poštenja, dovode do stranačke neravnopravnosti ili ugrožavaju svrhu samog ugovora.⁸⁶ Donošenje općih uvjeta poslovanja, kao oblika internog propisa prijevoznika, pridonosi ostvarenju brojnih ciljeva, među ostalim: doprinosi transparentnosti poslovanja, olakšava daljnju izradu dokumentacije potrebne kako bi se ishodili potrebni certifikati, smanjuje se broj pogrešaka u radu (što se osobito odnosi na pitanje prava putnika) i u ekonomskom smislu povećava rentabilnost poslovanja.⁸⁷

Primjer općih uvjeta poslovanja prijevoznika koji obavlja javni linijski prijevoz jesu oni trgovačkog društva Panturist d. d. (u nastavku: Prijevoznik)⁸⁸ koji najveći dio svoje prijevozne djelatnosti obavlja na području Osječko-baranjske županije. Već u uvodnim odredbama, Prijevoznik jasno ukazuje kako opći uvjeti poslovanja ne mogu sadržavati odredbe prema kojima bi se prijevoznik u potpunosti ili djelomično oslobodio odgovornosti koju

⁸³ Vasilj, Aleksandra, Jačanje pravnog položaja putnika – potreba usklađivanja nacionalnih propisa s međunarodnim konvencijama i propisima Europske unije, *Pravni vjesnik*, god. 27, br. 1, 2011., str. 30.

⁸⁴ Klarić, Petar; Vedriš, Martin, *Gradansko pravo*, Narodne novine, Zagreb, 2014., str. 407.

⁸⁵ *Ibid.*

⁸⁶ *Ibid.*, str. 408.

⁸⁷ Šolman, Saša; Presečki, Antun; Presečki, Ivica, *Interni propisi u autobusnom prijevozničkom poduzeću*, *Suvremeni promet*, god. 28, br. 3–4, 2008., str. 248.

⁸⁸ Opći uvjeti prijevoza Panturist, <https://www.arriva.com.hr/hr-hr/opci-uvjeti/opci-uvjeti-prijevoza-panturist>, pristupljeno 24. studenog 2019.

predviđa zakon, a sami uvjeti poslovanja dostavljaju se kolodvorima koje Prijevoznik koristi prema voznom redu,⁸⁹ što nedvojbeno udovoljava načelima točnosti i redovitosti prometnoga prava. Poštujući već duboko uobličeno načelo nediskriminacije, Prijevoznik jasno ističe kako vrši prodaju voznih karata (koja može biti jednosmjerna, povratna, mjesečna i povlaštena) putnicima bez obzira na nacionalnost ili bilo koje drugo obilježje, dok osobe s invaliditetom ne plaćaju ništa veće cijene karata od ostalih putnika. U vezi s pitanjem prava i obveza prijevoznika i putnika, prijevoznik je dužan prevesti putnika i stvari prema objavljenom voznom redu i prema odgovarajućim uvjetima, dok je putnik tijekom putovanja dužan čuvati kartu i predložiti ju kontroloru ili vozaču po zahtjevu.⁹⁰ Međutim, za putnike su uglavnom važna pitanja rezervacije i odustanka od putovanja. Tako Prijevoznik zadržava pravo naplate rezervacije po kupnji karte, dok se mjesto može rezervirati usmeno ili telefonski uz obvezu kupnje vozne karte najmanje 60 minuta, a najviše 30 dana prije polaska autobusa, pri čemu će nepoštovanje navedenih rokova rezultirati prodajom karte i rezervacije drugom putniku.⁹¹ U ovom slučaju, međusobno se isprepleću pravo putnika i prijevoznika prema kojemu putnik ima pravo rezervacije, dok njegovo nepoštovanje rokova daje Prijevozniku mogućnost sklapanju drugog ugovora. U vezi s odustankom, putnik ima pravo povrata karte dva sata prije putovanja za unutarnje linije, dok za međunarodne linije ima pravo povrata do šest sati prije polaska uz povrat dijela uplaćenog iznosa.⁹² Odredba o zabrani diskriminacije vrlo jasno govori o obvezi prijevoza svakog putnika, no Prijevoznik ne smije primiti na prijevoz osobe koje sa sobom nose vatreno oružje, boluju od bolesti koje mogu ugroziti zdravlje drugih putnika, osobe u alkoholiziranom stanju, koje svojom odjećom mogu nanijeti štetu putnicima ili samom vozilu te koje sa sobom vode životinje (osim pasa pratitelja slijepih osoba).⁹³ U slučaju nastavka prijevoza putovanja, putniku je omogućena kupnja karte „na terenu“ – u samom vozilu, što znači da u slučaju ako želi nastaviti putovanje dalje od odredišta do kojega vrijedi vozna karta, o tome obavještava vozno osoblje koje mu omogućuje kupnju karte, dok putnik koji se pritaji od voznog osoblja i ne plati vožnju, snosi novčanu sankciju.⁹⁴ Odredbom Općih uvjeta, Prijevoznik jasno ističe kako ne odgovara za štetu radi kašnjenja ili prekida putovanja ako je ona nastala iz objektivnih razloga ili više sile, a u vezi s (europskim) pravima putnika, poziva se na Uredbu o prijevozu putnika.⁹⁵ Glede prijevoza stvari, Prijevoznik jasno ističe odgovornost prema pravilu dokazane krivnje, naknađujući iznos stvarno nastale štete do iznosa od 1.200 eura na linijama iznad 250

⁸⁹ Čl. 2. i 3. Općih uvjeta prijevoza Panturist.

⁹⁰ Čl. 5. Općih uvjeta prijevoza Panturist.

⁹¹ Čl. 13. Općih uvjeta prijevoza Panturist.

⁹² Čl. 14. Općih uvjeta prijevoza Panturist.

⁹³ Čl. 18. Općih uvjeta prijevoza Panturist.

⁹⁴ Čl. 24. i 25. Općih uvjeta prijevoza Panturist.

⁹⁵ Čl. 33., 33.a i 33.b Općih uvjeta prijevoza Panturist.

kilometara, dok je taj iznos limitiran na 1.500 kuna na linijama do 250 kilometara za svaki komad prtljage. Odgovornosti se Prijevoznik oslobađa u slučaju: *i*) da je šteta nastala višom silom ili radnjom putnika, *ii*) nastanka štete zbog svojstava ili stanja prtljage te *iii*) krađe ili drugog kaznenog djela ako je prostor za pohranu bio zaključan u trenutku počinjenja toga kaznenog djela i ako je vozno osoblje odmah o tome obavijestilo policiju.⁹⁶ Analizom ovih Općih uvjeta prijevoza, važno je pitanje i čuvanje stvari. Naime, Prijevoznik postavlja obvezu voznog osoblja da na završnom odredištu linije pregleda autobus te nađene stvari preda ovlaštenoj osobi. Pri tomu, ovlaštena osoba svaku stvar savjesno pregledava pokušavajući tako pronaći vlasnika iste, a zaključane stvari po prijemu može otvoriti i utvrditi njihov sadržaj. Obavješćavanje vlasnika vrši se uz kratak opis stvari, a za čuvanje se naplaćuje posebna naknada. Trajanje je čuvanja stvari koje nisu veće vrijednosti do osam dana, a za nađeni novac, vrijednosne papire i druge vrijedne stvari rok je do 30 dana. Po proteku rokova iste se mogu baciti, uništiti, darovati ili prodati. Iznimka su živežne namirnice koje se uništavaju ili zbrinjavaju u roku od 24 sata.⁹⁷ S pravnog aspekta promatrajući ove odredbe, one zadovoljavaju sve one uvjete koje postavlja mjerodavno zakonodavstvo vodeći računa o rokovima, definirajući što predstavlja višu silu ili izvanredne okolnosti, dok je s ekonomskog gledišta Prijevoznika jasno definirana njegova uloga kao gospodarstvenika usmjerenog na stjecanje dobiti. No, ovakva razrada ugovornog odnosa putovanja školski je primjer prevencije neželjenih sporova ugovornih strana što, u konačnici, dovodi do obostranog zadovoljstva.

3.3.2. Prava putnika u autobusnom turističkom prijevozu

Kako je autobusni prijevoz raznovrstan i nalazimo ga u brojnim oblicima, turistički prijevoz može se svrstati u onu granu posebnog autobusnog prijevoza. Kod definiranja ugovora o prijevozu, neizostavna je bila definicija putnika kao osobe koja posjeduje putnu kartu i sklapa ugovor o prijevozu, što je jasno i po samom nazivu ugovoru. Međutim, kod pružanja usluga turističke djelatnosti, polazi se od pitanja tko je turist i je li on putnik. Najprije, turistički prijevoz širi je pojam od uobičajenog prijevoza jer uključuje veći broj usluga, pa samim time i pojačanu odgovornost. No prema definiciji turist je svaka osoba koja putuje na 24 sata ili duže u neku zemlju ili svoju zemlju, u mjesto gdje nema prebivalište.⁹⁸ Jasno je kako je naglasak i u ovoj definiciji upravo na putovanju, pa je turist svakako putnik koji ostvaruje određena prava. Zakon o pružanju usluga u turizmu⁹⁹ na nekoliko mjesta neizravno govori o pravima putnika, a to su, među ostalim, pravo na raskid ugovora o paket-aranžmanu ako njegove odredbe znatno utječu na prijevoz putnika

⁹⁶ Čl. 39. Općih uvjeta prijevoza Panturist.

⁹⁷ Čl. 40.–45. Općih uvjeta prijevoza Panturist.

⁹⁸ Osnovni pojmovi u turizmu, <https://www.turizamiputovanja.com/osnovni-pojmovi-u-turizmu/>, pristupljeno 24. studenog 2019.

⁹⁹ Zakon o pružanju usluga u turizmu, Narodne novine, broj 130/2017, 25/2019, 98/2019.

do odredišta kada ostvaruje i pravo na puni povrat novca.¹⁰⁰ U navedenoj odredbi riječ je o sigurnosti putnika tijekom prijevoza, stoga je putniku ostavljena mogućnost raskida ugovora kao preventivne mjere. Kao što to navodi i ZPCP, za javni linijski prijevoz, tako i prijevoz turista treba biti povjeren prijevozniku koji posjeduje odgovarajuću licenciju.¹⁰¹

3.3.3. Komunalni linijski prijevoz putnika

Prema Zakonu o komunalnom gospodarstvu (u nastavku: ZKG),¹⁰² kao uslužna djelatnost u jedinici lokalne samouprave može se organizirati komunalni linijski prijevoz putnika.¹⁰³ Prema zakonskoj definiciji ono predstavlja javni cestovni prijevoz putnika na linijama unutar zona koje utvrđuju jedinice lokalne samouprave na svojem području, a povjerava se davanjem koncesije.¹⁰⁴ Na taj način usluga prijevoza putnika na manjem području poprima oblik javne službe koja je od općeg interesa, obavlja se pod posebnim pravnim režimom te za nju javna (lokalna) vlast snosi makar dio financijskih, organizacijskih i drugih tereta, pri čemu je koncesija samo jedan od oblika povjeravanja obavljanja te službe.¹⁰⁵ Pri tome, na ovaj složeni odnos primjenjuje se niz propisa, posebno supsidijarno. S obzirom na to da se javljaju dva ugovorna odnosa: jedan između jedinice lokalne samouprave i prijevoznika te između prijevoznika i putnika, opravdano će doći do primjene različitih propisa.

Ovakva organizacija prijevoza karakteristična je za razvijena gradska područja koja obuhvaćaju prigradska naselja. Primjer takvog oblika prijevoza putnika je i trgovačkog društvo Gradski prijevoz putnika d.o.o. Osijek, koje kroz Opće uvjete isporuke komunalne usluge prijevoza putnika¹⁰⁶ (u nastavku: Opći uvjeti) regulira uvjete obavljanja usluge prijevoza te međusobna prava putnika i prijevoznika. Neka od važnijih prava putnika tako su prava: *i*) osobe s invaliditetom na jedno označeno mjesto u vozilu, *ii*) slijepe osobe na uvođenje psa vodiča u autobus, *iii*) organizacije zamjenskog prijevoza u slučaju prekida, zastoja ili poremećaja odvijanja komunalne usluge prijevoza uzrokovane višom silom, *iv*) izdavanje potvrde o kašnjenju u slučaju da je dulje od 30 minuta, *v*) pravo na uljudan odnos prometnog osoblja prema korisnicima i druga.¹⁰⁷ Ovakav oblik organizacije javnog

¹⁰⁰ Čl. 37., st. 6. i 7. ZPUU-a.

¹⁰¹ Čl. 23., st. 1. ZPUU-a.

¹⁰² Zakon o komunalnom gospodarstvu, Narodne novine, broj 68/2018, 110/2018.

¹⁰³ Pri tome, on ne obuhvaća isključivo autobusni prijevoz, već ono podrazumijeva i tramvajski, žičarski i drugi oblik prijevoza.

¹⁰⁴ Čl. 25., st. 4. i čl. 44., st. 1. ZKG-a.

¹⁰⁵ Koprić, Ivan *et al.*, Upravna znanost, Studijski centar za javnu upravu i javne financije Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb, 2014., str. 216. i 244.

¹⁰⁶ Službeni glasnik Grada Osijeka, broj 2/2019, od 4. veljače 2019.

¹⁰⁷ Čl. 15., 21., 24., 28. i 29. Općih uvjeta.

prijevoza opravdano je u domeni poslova jedinica lokalne samouprave jer samo tako se mogu znati prave potrebe putnika i u konačnici zadovoljenje potrebe za mobilnošću.¹⁰⁸

4. ZAŠTITA PRAVA PUTNIKA KROZ SUDSKU PRAKSU

Sudska praksa u našem pravnom sustavu predstavlja neizravan izvor prava koji se oblikuje donošenjem više suglasnih presuda od strane istog suda o istom pravnom pitanju na temelju kojih se ustaljuje općeobvezatna pravna norma.¹⁰⁹ Kad su posrijedi prava putnika, domaća sudska praksa temelji se uglavnom na pravu na naknadu prouzročene štete pri čemu sudovi često razmatraju djelomičnu odgovornost prijevoznika i putnika. Prometno pravo doista je specifično kada je riječ o naknadi nastale štete jer je potrebno odvagnuti sve činjenice nastale u vezi s tim događajem, ali i vremensko trajanje odgovornosti prijevoznika.

Tako tužiteljica nije pridonijela nastanku štete, tj. nastanku podijeljene odgovornosti kada se, izlazeći iz autobusa tuženika, poskliznula na tepih koji je bio na stepenicama i koji se pomaknuo jer nije bio pričvršćen i pala sa stepenica zadobivši tako višestruke prijelome. Naime, činjenica da tepih nije bio pričvršćen, što je uzrokovalo pad tužiteljice, ukazuje na isključivu odgovornost tuženika za štetu.¹¹⁰

Upravljaajući autobusom namijenjenim za prijevoz učenika, manevriranjem mjenjača vozila od strane vozača, došlo je do otvaranja vrata na vozilu, što je uzrokovalo ispadanje učenice iz autobusa zbog čega je i druga učenica, u namjeri da pomogne ispala iz autobusa, ne predstavlja doprinos štetnom događaju od strane učenica kao tužiteljica-oštećenica. U prilog tužiteljicama idu činjenice prema kojima je autobus u ovom slučaju opasna stvar,¹¹¹ pri tome još i neispravna te da prijevoznik odgovara za sigurnost putnika od početka do završetka putovanja, uključujući i vrijeme ulazanja i izlaska iz autobusa. Pri tomu, u ovom slučaju riječ je o naknadi neimovinske štete¹¹² zbog dušev-

¹⁰⁸ Ovakav oblik djelovanja nedvojbeno dovodi i do decentralizacije države i jasne distinkcije državnih od lokalnih poslova. Detaljnije Vrbanić, Duško, *Država i pravo*, Golden marketing, Zagreb, 2003., str. 126.–129.

¹⁰⁹ Klarić, Petar; Vedriš, Martin, *op. cit.* (bilj. 84), str. 23.

¹¹⁰ Presuda Vrhovnog suda Republike Hrvatske, Rev 3253/1999-2, od 29. svibnja 2003.

¹¹¹ Tako se pod opasnom stvari podrazumijeva svaka stvar koja prema svojoj namjeni, osobinama, položaju, mjestu i načinu uporabe ili na drugi način predstavlja povećanu opasnost da nastane šteta za okolinu, pa je zbog toga treba nadzirati povećanom pažnjom (npr. automobil u pokretu, razni strojevi, životinje itd.). Klarić, Petar; Vedriš, Martin, *op. cit.* (bilj. 84), str. 615.

¹¹² Stupanj zaštite prava putnika u domaćem cestovnom prijevozu strog je, osobito kod odgovornosti za sigurnost i tjelesni integritet, s obzirom na to da prijevoznik odgovara prema već spomenutim pravilima objektivne odgovornosti. Napredak u odnosu na prethodne obvezno-pravne zakone jest činjenica što se putnicima jamči pravo na naknadu cjelokupne štete – imovinske i neimovinske. Radionov Radenković, Nikoleta, *Zaštita prava putnika u cestovnom prijevozu i uloga osiguranja*, Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu, god. 58, br. 1–2, 2008., str. 395.

nih boli nastalih zbog teškog invaliditeta tužiteljica, a prema svemu navedenom, postoji odgovornost prijevoznika.¹¹³

Svojim djelovanjem, putnik je doprinio nastanku štetnog događaja u omjeru 50% jer se prije poduzimanja radnje prelaženja ceste nije uvjerio dolazi li mu kamion s lijeve strane, odnosno što je pogledom u desnu stranu nakon izlaska iz gabarita autobusa, iz kojeg je prethodno izašao, mogao vidjeti nailazak teretnog skupa i izbjeći nesreću. Prema shvaćanju Vrhovnog suda Republike Hrvatske, osoba koja nakon izlaska iz autobusa prelazi cestu i strada na drugom kolničkom traku, a ne na onom na kojem se iskrcao iz autobusa, nema status putnika, pa samim time nema ni osnove za naknadu štete.¹¹⁴

S obzirom na to da prijevoznici, obavljajući usluge prijevoza, djeluju kao pravne osobe, nije počinjena povreda prava osobnosti prijevoznika kao tužitelja kada je tuženik, stupivši u autobus tužitelja u alkoholiziranom stanju, pred drugim putnicima pogrđnim riječima izvrijeđao vozača autobusa udarajući pri tome po zaštitnom staklu vozača i razbivši stražnje staklo narušivši tako oznaku kvalitete prijevoznika kao sigurnog prijevoznika, s obzirom na to da u prijevozno sredstvo svatko može ući, a u slučaju neprihvatljivog ponašanja putnik može biti podvrgnut kaznenom ili prekršajnom progonu, pa stoga takva situacija ni na koji način ne predstavlja povredu prava osobnosti prijevoznika.¹¹⁵ U navedenom slučaju, zaštićeno je pravo putnika da bude primljen na prijevoz, ali i naglašeno pravo prijevoznika da u slučaju remećenja mira ima mogućnost udaljavanja putnika iz autobusa. Analizirana sudska praksa ukazuje na dvije ključne činjenice: 1) kvalitetna zakonska regulacija odgovornosti prijevoznika daje i sucima mogućnost kvalitetnijeg odlučivanja i donošenja odluka s obzirom na to da im se daje dovoljan stupanj slobode u ocjeni dokaza te 2) kada se govori o pravima putnika kroz sudski postupak, uglavnom je riječ o imovinskim pitanjima, što ukazuje kako se najveći dio sporova nastalih između putnika i prijevoznika rješava izvansudskim putem institutom prigovora.

5. ZAKLJUČAK

Uz određeni stupanj modernizacije u tehnološkom i pravnom smislu, autobusni prijevoz putnika zasigurno ima daljnju perspektivu razvoja. I dalje visok stupanj povjerenja putnika u autobusni prijevoz očituje se i osnivanjem brojnih poslovnih subjekata koji, zbog otvorenosti europskih granica, bezbrižno posluju na području europskih država te svojom dobrom praksom utječu i na druge prijevoznike glede prava putnika. Prava putnika detaljno su regulirana, no ostaje otvoreno pitanje koliko prijevoznici poštuju općeprihvaćena načela prometnog prava koja vrijede i u autobusnom prijevozu putni-

¹¹³ Presuda i rješenje Vrhovnog suda Republike Hrvatske, Rev 709/12-2, od 2. lipnja 2015.

¹¹⁴ Presuda Vrhovnog suda Republike Hrvatske, Rev-x 878/11-2, od 19. ožujka 2013.

¹¹⁵ Presuda Županijskog suda u Osijeku, Gž 2828/11-2, od 8. ožujka 2012.

ka. U tom smislu, sudovi i druga državna tijela imaju važnu ulogu u daljnjem razvoju prava putnika u autobusnom prijevozu tumačenjem tih načela. No, prijevoznici koji se pridržavaju pravila *pacta sunt servanda* ta pitanja dodatno mogu urediti u korist putnika, općim uvjetima prijevoza. U odnosu na neke druge grane prijevoza, u autobusnom prijevozu putnici uživaju visok stupanj prava, a okončani sporovi uglavnom idu njima u korist. Nedvojbenu važnost u regulaciji prava putnika u autobusnom prijevozu ima europska Uredba o pravima putnika, koja je detaljno obuhvatila najvažnija pitanja odgovornosti prijevoznika i prava putnika, a čiji je jedini nedostatak teškoća razumijevanja pojedinih odredbi, zbog čega bi sami prijevoznici trebali jasno i transparentno ukazivati putnicima na ta prava i to tijekom trajanja prijevoza interaktivnim plakatima, letcima i drugim propagandnim materijalom jer i sam EU počiva na načelima informiranosti i transparentnosti. Međutim, unatoč brojnim pravima, putnici u autobusnom prijevozu susreću se danas s brojnim neizravnim ugrozama svojih prava koja utječu na njihove svakodnevne obveze. Stoga je, među ostalim, potrebno pojačati involviranost putnika u kreiranju voznih redova (što u Hrvatskoj danas, barem kad je riječ o javnom linijskom prijevozu čini Hrvatska gospodarska komora) jer oni su ti koji mogu usmjeriti prijevoznike kako prilagoditi prijevoz u skladu s njihovim potrebama. Nastavno na potrebu involviranosti i neizravnog ugrožavanja prava, sve veći problem u javnom linijskom prijevozu postaje ukidanje autobusnih linija što bez kvalitetne reorganizacije ugrožava prava putnika, na način da nemaju mogućnost odlaska na posao, u školu i slično, a da pritom nemaju drugi, alternativni oblik prijevoza. Putnici su u vezi s tim pitanjem nemoćni prvenstveno jer sve ovo ulazi u krug načela, i to redovitosti, točnosti, savjesnosti i drugih čije je povrede teže dokazati u odnosu na prava zajamčena propisima. Udobnost putovanja sve se češće postavlja kao standard kojemu prijevoznici trebaju stremiti, a da bi to i postigli te tako dodatno osnažili prava putnika, autobusni prijevoznici trebaju početi razmišljati o uspostavi tzv. integriranog oblika prijevoza kada bi uz autobuse, nalazili i druga prijevozna sredstva, utječući tako ne samo na udobnost, već i ekonomičnost. Zakonodavci bi pak trebali zakonskim normama ujednačiti prava putnika s obzirom na to da se ta prava razlikuju u raznim vrstama autobusnog prijevoza. Najreguliranija prava putnika su u javnom linijskom prijevozu za koji vrijedi i već spomenuta europska Uredba, dok su prava putnika u komunalnom linijskom prijevozu putnika poprilično neregulirana i traže znatniji angažman samih prijevoznika uređenjem tih pitanja kroz opće uvjete prijevoza. Kao posebno pitanje javlja se turistički prijevoz putnika i status turista. Premda je to područje regulirano zasebnim, tzv. turističkim zakonodavstvom, i ondje bi trebalo detaljnije regulirati prava turista kao putnika u autobusnom prijevozu s obzirom na to da se najveći dio turističke usluge u tom slučaju temelji na usluzi prijevoza. Razmatrajući regulaciju prava putnika, svakako treba pozdraviti involviranost osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti koji su u potpunosti u pravima izjednačeni s ostalim putnicima.

Ovaj rad ukazao je na složenost autobusnog prijevoza uopće te postojanje brojnih sporednih djelatnosti čija kvaliteta pružanja znatno utječe i na prijevoz putnika i njihova

prava. U konačnici, važno je da se prava putnika u autobusnom prijevozu i dalje razvijaju i to prvenstveno ona prava koja su i dalje regulirana na načelnoj razini jer će i opći društveni razvoj nametati tu potrebu. Osim obveze prijevoznika koji kao „dobri gospodarstvenici“ moraju transparentno obavještavati putnike o njihovim pravima, putnici su ti koji se trebaju upoznati s pravima koja im pripadaju. Ovim radom dokazana je postavljena teza kompleksnosti prava putnika u autobusnom prijevozu koja se svim suvremenim tehnologijama može pretvoriti u krajnju prednost za same putnike, osobito izradom aplikacija i drugih informacijsko-komunikacijskih mogućnosti. Kao što to pružaju institucije EU-a, i prijevoznici bi se u većoj mjeri trebali koristiti svim blagodatima informacijsko-komunikacijskih tehnologija kojima bi se prema principu „one-stop-shop“ putnicima pružali objedinjene usluge i informiranost o njihovim pravima, a što bi neupitno rezultiralo većim stupnjem zadovoljstva ovim oblikom prijevoza.

POPIS LITERATURE

Knjige:

1. Borchardt, Klaus-Dieter, *Abeceda prava Europske unije*, Ured za publikacije Europske unije, Luxembourg, 2016.
2. Borković, Ivo, *Upravno pravo*, Narodne novine, Zagreb, 2002.
3. Čapeta, Tamara; Rodin, Siniša, *Osnove prava Europske unije*, Narodne novine, Zagreb, 2018.
4. Klarić, Petar; Vedriš, Martin, *Građansko pravo*, Narodne novine, Zagreb, 2014.
5. Koprić Ivan *et al.*, *Upravna znanost*, Studijski centar za javnu upravu i javne financije Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb, 2014.
6. Primorac, Željka; Barun, Mara, *Zaštita prava putnika u kopnenom prijevozu*, Pravni fakultet Sveučilišta u Splitu, Split, 2016.
7. *Priručnik o europskom antidiskriminacijskom pravu*, Ured za službene publikacije Europske unije, Luksemburg, 2011.
8. Radionov, Nikoleta *et al.*, *Europsko prometno pravo*, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb, 2011.
9. Romštajn, Ivan; Vasilj, Aleksandra, *Hrvatsko prometno pravo i osiguranje*, Pravni fakultet Osijek, Osijek, 2006.
10. Vasilj, Aleksandra; Činčurak Erceg, Biljana, *Prometno pravo i osiguranje*, Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Pravni fakultet Osijek, Osijek, 2016.
11. Vrban, Duško, *Država i pravo*, Golden marketing, Zagreb, 2003.

Članci:

1. Damnjanović, Katarina, Nova prava putnika u oblasti autobusnog prevoza u Evropskoj uniji, *Pravni zapisi*, god. 2, br. 2, 2011., str. 430.–446.
2. Radionov Radenković, Nikoleta, Zaštita prava putnika u cestovnom prijevozu i uloga osiguranja, *Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu*, god. 58, br. 1–2, 2008., str. 391.–414.
3. Rukovanjski, Egon, Odgovornost prijevoznika za štetu u cestovnom prometu na području Republike Hrvatske, Republike Srbije, Bosne i Hercegovine, Crne Gore i Republike Slovenije, *Paragraf*, god. 2, br. 1, 2018., str. 125.–159.
4. Šolman, Saša; Presečki, Antun; Presečki, Ivica, Autobusni prijevoz – pravni aspekt djelatnosti u Republici Hrvatskoj, *Suvremeni promet*, god. 28, br. 3–4, 2009., str. 248.–252.
5. Šolman, Saša; Presečki, Antun; Presečki, Ivica, Interni propisi u autobusnom prijevoznikom poduzeću, *Suvremeni promet*, god. 28, br. 3–4, 2008., str. 243.–247.
6. Štefančić, Gordana, Putnički terminali za cestovni promet u funkciji boljeg povezivanja sa zemljama EZ nakon 1992. godine, *Promet*, god. 2, br. 5–6, 1990., str. 389.–391.
7. Vasilj, Aleksandra, Jačanje pravnog položaja putnika – potreba usklađivanja nacionalnih propisa s međunarodnim konvencijama i propisima Europske unije, *Pravni vjesnik*, god. 27, br. 1, 2011., str. 25.–55.
8. Vrbanc, Milan; Malić, Adolf; Vrbanc, Mirela, Usklađivanje prometnog sustava Republike Hrvatske s prometnim sustavom Europske unije, *Suvremeni promet*, god. 26, br. 1–2, 2006., str. 18.–23.
9. Vuković, Ante, Obračunske jedinice u međunarodnom i unutrašnjem prijevoznom pravu, „Naše more“, god. 60, br. 1–2, 2013., str. 11.–16.

Izvori prava:

1. Konvencija o ugovoru o međunarodnom cestovnom prijevozu putnika i prtljage, *Službeni list SFRJ – Međunarodni ugovori*, broj 8/1977.
2. Opći uvjeti isporuke komunalne usluge prijevoza putnika, *Službeni glasnik Grada Osijeka*, broj 2/2019, od 4. veljače 2019.
3. Opći uvjeti obavljanja kolodvorske djelatnosti, *Zagrebački holding d. o. o., Podružnica Autobusni kolodvor*, od 12. lipnja 2019.
4. Pravilnik o autobusnim kolodvorima, *Narodne novine*, broj 41/2018.
5. Ugovor o funkcioniranju Europske unije, *SL* 202, 7. lipnja 2016., Posebno izdanje na hrvatskom jeziku, svezak 59, str. 1.–388.
6. Uredba (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u autobusnom prijevozu i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004, *SL L* 237, 28. veljače 2011., Posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 7, svezak 12, str. 237.–248.
7. Ustav Republike Hrvatske, *Narodne novine*, broj 56/1990, 135/1997, 8/1998, 113/2000, 124/2000, 28/2001, 41/2001, 55/2001, 76/2010, 85/2010, 5/2014.

8. Zakon o komunalnom gospodarstvu, Narodne novine, broj 68/2018, 110/2018.
9. Zakon o obveznim odnosima, Narodne novine, broj 35/2005, 41/2008, 125/2011, 78/2015, 29/2018.
10. Zakon o obveznim osiguranjima u prometu, Narodne novine, broj 151/2005, 36/2009, 75/2009, 76/2013, 152/2014.
11. Zakon o prijevozu u cestovnom prometu, Narodne novine, broj 41/2018, 98/2019.
12. Zakon o provedbi Uredbe (EU) br. 181/2012 Europskog parlamenta i vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u prijevozu autobusima i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004, Narodne novine, broj, 127/2013.
13. Zakon o pružanju usluga u turizmu, Narodne novine, broj 130/2017, 25/2019, 98/2019.

Sudska praksa:

1. Presuda Vrhovnog suda Republike Hrvatske, Rev 3253/1999-2, od 29. svibnja 2003.
2. Presuda i rješenje Vrhovnog suda Republike Hrvatske, Rev 709/12-2, od 2. lipnja 2015.
3. Presuda Vrhovnog suda Republike Hrvatske, Rev-x 878/11-2, od 19. ožujka 2013.
4. Presuda Županijskog suda u Osijeku, Gž 2828/11-2, od 8. ožujka 2012.

Mrežni izvori:

1. Autobusi, <https://www.prometna-zona.com/autobusi/>, pristupljeno 23. studenog 2019.
2. Autobus – značenje, <https://www.hrleksikon.info/definicija/autobus.html>, pristupljeno 23. studenog 2019.
3. Bilten 252 Hrvatske narodne banke, Hrvatska narodna banka, Zagreb, 2019., <https://www.hnb.hr/documents/20182/2830814/hbilt252.pdf/a872c1a0-3bfe-19ac-a8e9-4ed13ef0bd3e>, pristupljeno 24. studenog 2019.
4. Konverter valuta, <https://hr.coinmill.com/SDR-calculator.html#SDR=83333>, pristupljeno 24. studenog 2019.
5. Osnovni pojmovi u turizmu, <https://www.turizamiputovanja.com/osnovni-pojmovi-u-turizmu/>, pristupljeno 24. studenog 2019.
6. Opći uvjeti prijevoza Panturist, <https://www.arriva.com.hr/hr-hr/opci-uvjeti/opci-uvjeti-prijevoza-panturist>, pristupljeno 24. studenog 2019.
7. Prava putnika u autobusnom prijevozu, https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/bus-and-coach/index_hr.htm#next-steps-4, pristupljeno 24. studenog 2019.
8. Prava putnika sa smanjenom pokretljivošću, <https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/transport-disability/reduced-mobility/indeks-hr.htm#shortcut-3>, pristupljeno 24. studenog 2019.

PASSENGER RIGHTS IN BUS TRANSPORT

Abstract

Due to numerous advantages, bus passenger transport is one of the most developed forms of passenger transport, which is confirmed by its elaborate regulations. Passenger transport is a contractual relationship between a carrier and passengers regulating mutual rights and obligations, characterized not only by informality, mutual obligations, but also by detailed regulations of the rights of the weaker party i.e. passengers. The passengers' rights in a bus transport are regulated at three complementary levels: international, European and national. At the international level, the most important document governing the rights of passengers is the Convention on the Contract for the Carriage of Passengers and Luggage by Road, to which the Republic of Croatia has been a party, and which regulates the liability of carriers corresponding to the person of the passenger according to the strict criterion of relative causality. In the European legislation framework, the rights of passengers in bus transport are regulated in detail by the Regulation on the Rights of Passengers in Bus Transport regulating the passengers' substantive rights and carriers' liability, handling complaints and clearly setting out the rights of persons with disabilities. Croatian regulations relevant to the Regulation of the Rights of Passengers in Bus Transport are the Civil Obligations Act and the Road Transport Act, as well as numerous other pieces of legislation stipulating secondary activities related to bus transport. Given the informality of this contractual relationship, the role of creating passengers' rights is given not only to the legislator but also to the carrier by adopting general conditions of carriage as autonomous sources of rights. However, court practice and general principles of traffic law are also crucial for a better understanding of passenger rights.

Keywords: *passenger rights, bus transport, liability, carrier, regulations*

