Raport 2023 Euroopa Parlamendi ja nõukogu 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 Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (edaspidi „TTJA“) kõnealuse määruse (edaspidi määrus (EL) nr 181/2011) rakendusasutuseks Eestis.

TTJA tagab Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 181/2011 rakendamise selle reguleerimisalasse kuuluvatel 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 2021. aastal.

Perioodil 01.01.2021-31.12.2022 laekus TTJA-le neli määruse (EL) nr 181/2011 alusel esitatud kaebust.

Kuna tegemist oli lepinguliste vaidlustega piletiraha tagastamiseks, siis kuulus nende lahendamine Tarbijavaidluste Komisjoni (edaspidi „TVK“) pädevusse.

Üks esitatud kaebus jäeti menetlusse võtmata, kuna reisija ei kõrvaldanud talle antud tähtajaks kaebuses esinevaid puudusi.

Kahel juhul teavitas vedaja reisijaid reisi tühistamisest COVID-19 laialdase leviku ning Venemaaga piiri sulgemise tõttu. Reisijad võtsid vedajaga ühendust, kuid piletiraha tagasi ei saanud.

Ühel juhul tühistas vedaja bussireisi ning reisija soovis piletiraha tagastamist. Reisija andis TVK-le menetluse käigus teada, et ta sai vedajalt raha tagasi ning edasist menetlust ei soovi.

TTJA-l puudub informatsioon selle kohta, kas ja kui palju määrusejärgseid kaebusi esitati vedajatele, bussiterminalidele ja piletimüüjatele. Vedajatel ja infrastruktuuridel ei ole ka seadusest tulenevat kohustust seesugust statistikat pidada.

TTJA-le esitatakse kaebus alles siis, kui teenuseosutaja poole on pöördutud, kuid kaebus ei lahene või vastust kaebusele ei edastata 15 päeva jooksul.

Kaebuse TTJA-le võib esitada Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti tarbijate teeninduskeskkonna infosüsteemis (edaspidi „JVIS“). Juhul, kui JVIS-es ei ole võimalik kaebust esitada, saab seda teha ka e-posti või posti teel või ka TTJA-s koha peal.

Perioodil 01.01.2021 kuni 31.12.2022 ei rakendanud TTJA vedajate, bussiterminalide ega piletimüüjate suhtes ühtegi sanktsiooni.

2021. ja 2022. aastal olid TTJA fookuses Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrusest (EÜ) 261/2004 tulenevate lennureisija õiguste ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivist (EL) 2015/2302 tulenevate pakettreisija õiguste tagamine.