

Доклад за дейността на Република България

Регламент (ЕС) 1177/2010 относно правата на пътниците, пътуващи по море или по вътрешни водни пътища 2021 и 2022 година

I. Информация за националната система

Въведение в националната система

Изпълнителна агенция „Морска администрация“ е определена за национален орган, отговорен за изпълнението на Регламент (ЕС) № 1177/2010 на Европейския парламент и на Съвета от 24 ноември 2010 г. относно правата на пътниците, пътуващи по море или по вътрешни водни пътища, и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 (ОВ, L 334, 17 декември 2010 г.). Това е извършено с разпоредбите на чл. 360, ал. 10 и 11 от Кодекса на търговското корабоплаване (<https://www.marad.bg/bg/node/882>) и на чл. 190г, т. 8 от Закона за защита на потребителите (<https://www.kzp.bg/zakoni-i-reglamenti#%D0%97%D0%B0%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%B8>).

Изпълнителна агенция „Морска администрация“ осъществява контрол за изпълнението на задълженията на превозвачите по договор за превоз на пътници по смисъла на чл. 3, буква „м“ от Регламент (ЕС) № 1177/2010 и на пристанищните оператори, предоставящи пристанищни услуги по обслужване на пътници.

На Изпълнителна агенция „Морска администрация“ е възложена и функцията да разглежда подадените в съответствие с чл. 25, параграф 3 от Регламент (ЕС) № 1177/2010 жалби от пътници.

Съгласно чл. 190г, т. 1, буква „к“ от Закона за защита на потребителите (<https://www.kzp.bg/zakoni-i-reglamenti#%D0%97%D0%B0%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%B8>) Комисията за защита на потребителите е компетентният орган по смисъла на чл. 3, т. 6 от Регламент (ЕС) 2017/2394 на Европейския парламент и на Съвета от 12 декември 2017 г. относно сътрудничеството между националните органи, отговорни за прилагането на законодателството за защита на потребителите и за отмяна на Регламент (ЕО) № 2006/2004 (ОВ, L 345, 27 декември 2017 г.) за прилагане на чл. 7 – 9 и 12 от Регламент (ЕС) № 1177/2010.

С нормата на чл. 177, ал. 5, т. 3 от Закона за туризма (<https://www.kzp.bg/zakoni-i-reglamenti#%D0%97%D0%B0%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%B8>) на Комисията за защита на потребителите е възложено и правомощието да осъществява контрол за изпълнение на произтичащите от Регламент (ЕС) № 1177/2010 задължения на туроператорите и туристическите агенти.

Освен изброените по-горе разпоредби, правни мерки на национално ниво за прилагане на Регламент (ЕС) № 1177/2010, са въведени с:

➤ Кодекса на търговското корабоплаване – чл. 221а, във връзка с чл. 200 – 221, и чл. 383в (<https://www.marad.bg/bg/node/882>);

➤ Закона за морските пространства, вътрешните водни пътища и пристанищата на Република България – чл. 121а (<https://www.marad.bg/bg/node/883>);

➤ Закона за туризма – чл. 91, ал. 7 – 9, във връзка с ал. 1 – 3, чл. 110, ал. 3 и ал. 4 и чл. 205, ал. 1, т. 6 – 13, ал. 2 и ал. 3 (<https://www.kzp.bg/zakoni-i-reglamenti/#%D0%97%D0%B0%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%B8>);

➤ Устройствения правилник на Изпълнителна агенция „Морска администрация“, приет с Постановление № 106 на Министерския съвет от 2015 г. (обн., ДВ, бр. 33 от 2015 г., изм. и доп., бр. 92 от 2015 г. и бр. 44 от 2017 г., изм., бр. 70 от 2018 г. и бр. 36 от 2022 г.) – чл. 10, ал. 1, т. 19, буква „а“, чл. 19, т. 5, буква „б“ и чл. 20, т. 10 (<https://www.marad.bg/bg/node/913>);

➤ Наредба № 9 от 2013 г. за изискванията за експлоатационна годност на пристанищата и специализираните пристанищни обекти (обн., ДВ, бр. 96 от 2013 г., изм., бр. 85 от 2017 г., доп., бр. 103 от 2017 г.) – чл. 32, чл. 38, ал. 2 и чл. 48, ал. 3 (<https://www.marad.bg/bg/node/948>).

В периода от 1 януари 2021 г. до 31 декември 2022 г. не са извършвани промени в посочените разпоредби, с които са въведени правни мерки на национално ниво за прилагане на Регламент (ЕС) № 1177/2010.

До този момент няма формирана национална съдебна практика по прилагане на Регламент (ЕС) № 1177/2010.

II. Пазар на превозите на пътници по море и по вътрешните водни пътища

В периода от 1 януари 2021 г. до 31 декември 2022 г. под българско знаме е плавал само един морски пътнически кораб, а превоз на пътници по вътрешните водни пътища са извършвали по-малко от десет кораба, плаващи под българско знаме.

Въпреки, че и в петте български морски пристанища за обществен транспорт са създадени необходимите технически и организационни условия за безопасно приставане и престояване на пътнически кораби и за обслужване на пътници, през отчетния период обслужване на пътници, превозвани по море, е извършвано на два терминала от пристанище за обществен транспорт Варна и на три терминала от пристанище за обществен транспорт Бургас.

Пътниците, превозвани по вътрешните водни пътища, през периода 1 януари 2021 г. – 31 декември 2022 г. са приемани и обслужвани на седем от терминалите на пристанище за обществен транспорт Русе, както и на пристанищата за обществен транспорт Лом, Видин, „Ийст пойнт“, „Пристис“, Никопол и Фериботен комплекс– Оряхово.

Както може да се види по-долу в Таблица 1, през отчетния период не е извършван вътрешен превоз на пътници нито по море, нито по вътрешни водни пътища.

Данните в Таблица 2 ясно показват, че броят на обслужените в български морски пристанища пътници е незначителен, като основен дял съставляват пътниците, превозени по установената корабна линия Бургас – Батуми – Бургас.

Броят на пътниците, обслужени в българските речни пристанища, е значително по-голям. Преобладаващата част от тях са превозвани по установените фериботни корабни линии между българския и румънския бряг на река Дунав.

Съгласно посочените в Таблица 3 данни за обслужените круизни пътници, дялът на морските круизи е пренебрежимо малък, за разлика от круизите по вътрешните водни пътища. Поради специфичните хидрометеорологични условия в Черно море морските круизи се осъществяват само в периода от месец май до месец септември, а заради хидроложките особености на българския участък от река Дунав речните круизи се извършват основно през пролетта и лятото.

Данните в таблиците по-долу са представени по статистически пристанища, с оглед забраната по чл. 25, ал. 2 от Закона за статистиката

<https://www.nsi.bg/bg/content/553/basic-page/%D0%B7%D0%B0%D0%BA%D0%BE%D0%BD-%D0%B7%D0%B0-%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%82%D0%B0>,

като:

➤ статистическо пристанище Варна обхваща пристанищата за обществен транспорт, разположени в района, заключен между географския паралел от точката на сухоземната българо-румънска граница и този на нос Емине;

➤ статистическо пристанище Бургас обхваща пристанищата за обществен транспорт, разположени в района, заключен между географския паралел от точката на нос Емине и този на българо-гурската граница;

➤ статистическо пристанище Русе обхваща пристанищата за обществен транспорт, разположени в района, определен от километър 374,100 (българо-румънската граница) до километър 645,000 от българския участък на река Дунав;

➤ статистическо пристанище Лом обхваща пристанищата за обществен транспорт, разположени в района, определен от километър 645,000 до километър 845,650 (българо-сръбската граница) от българския участък на река Дунав.

Таблица 1 — Обслужени пътници при плавания между български пристанища (по статистически пристанища)

Пристанище	Година	Качени пътници	Слезли пътници
Пристанище Варна	2021	0	0
	2022	0	0
Пристанище Бургас	2021	0	0
	2022	0	0
Пристанище Русе	2021	0	0
	2022	0	0
Пристанище Лом	2021	0	0
	2022	0	0

Таблица 2 — Обслужени пътници при международни плавания (по статистически пристанища)

Пристанище	Година	Качени пътници	Слезли пътници
Пристанище Варна	2021	154	53
	2022	506	865
Пристанище Бургас	2021	2 515	1 293
	2022	2 351	2 664
Пристанище Русе	2021	19 454	17 725
	2022	28 357	33 087
Пристанище Лом	2021	76 746	49 915
	2022	78 540	62 112

Таблица 3 — Круизни пътници (по статистически пристанища)

Порт	Година	Брой посещения на круизни кораби	Брой на круизните пътници
Пристанище Варна	2021	1	59
	2022	0	0
Пристанище Бургас	2021	2	128
	2022	0	0
Пристанище Русе	2021	186	17 097
	2022	425	40 709
Пристанище Лом	2021	134	12 559
	2022	329	31 844

III. Процес на разглеждане на жалбите

Описание на прилагания механизъм за подаване на жалби

Изпълнителна агенция „Морска администрация“ разглежда индивидуални жалби на пътници, подадени в съответствие с чл. 25, параграф 3 от Регламент (ЕС) № 1177/2010.

Жалбата до националния орган по прилагане може да бъде подадена след като пътникът е упражнил правото си на жалба за твърдено нарушение на Регламент (ЕС) № 1177/2010 пред превозвача, съответно пристанищния оператор, и не е получил удовлетворяващо го решение. Жалбите, подадени от пътници до националния орган по прилагане се разглеждат по реда, регламентиран в раздел I „Потребителски жалби и сигнали“ от глава девета „Потребителски спорове“ на Закона за защита на потребителите (<https://www.kzp.bg/zakoni-i-reglamenti#%D0%97%D0%B0%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%B8>). Според посочените правила жалбата може да бъде подадена в писмена форма на хартиен носител или по електронен път. Няма утвърден образец (формуляр) на жалба, но нормативно е установено нейното минимално задължително съдържание. Същите правила регламентират и сроковете, в които следва да бъде постановено решение по подадената жалба. Решението на изпълнителния директор на Изпълнителна агенция „Морска администрация“ по подадена жалба представлява индивидуален административен акт и по тази причина е задължително за страните по спора (пътника – жалбоподател и превозвача, съответно пристанищния оператор). То, обаче, не е окончателно – недоволната от решението страна може да го оспори пред съответния компетентен административен съд.

Подробна информация относно реда за подаване и разглеждане на жалбите на пътници, подадени в съответствие с чл. 25, параграф 3 от Регламент (ЕС) № 1177/2010, е публикувана на официалната интернет страница на Изпълнителна агенция „Морска администрация“, на адрес: <https://www.marad.bg/bg/node/3003>.

Съществува и възможност претенциите на пътниците да бъдат уредени чрез алтернативно решаване на спорове. Нормативната уредба на този способ за решаване на споровете между потребители и търговци се съдържа в раздел II „Алтернативно решаване на потребителски спорове“ и раздел III „Помирителни комисии за решаване на потребителски спорове“ от глава девета „Потребителски спорове“ на Закона за защита на потребителите (<https://www.kzp.bg/zakoni-i-reglamenti#%D0%97%D0%B0%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%B8>).

Признатият орган за алтернативно решаване на спорове в областта на водния транспорт е създадената със Заповед № РД-16-1027 на министъра на икономиката от 24 ноември 2015 г. Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на водния транспорт (https://kzp.bg/data/content/u/6/upload/Pomiritelni%20komisii/Zapoved_PK_2015.pdf).

На официалната интернет страница на Комисията за защита на потребителите, на адрес: <https://kzp.bg/pomiritelna-komisiya> е предоставена подробна информация за: способите за подаване на заявление за откриване на производство за алтернативно решаване на спорове; реда за работа на секторната помирителна комисия, включително сроковете, в които приключва производството; регистъра на търговците, дали съгласие за участие в помирителна комисия.

Информация относно възможността за алтернативно решаване на споровете между потребители и търговци в областта на водния транспорт е публикувана и на официалната интернет страница на Изпълнителна агенция „Морска администрация“ (<https://www.marad.bg/bg/node/3004>).

IV. Статистически данни за жалбите

В периода от 1 януари 2021 г. до 31 декември 2022 г. в Изпълнителна агенция „Морска администрация“ не са постъпвали жалби от пътници, подадени в съответствие с чл. 25, параграф 3 от Регламент (ЕС) № 1177/2010, което е отразено и в Таблица 4 по-долу.

През отчетния период няма и постъпили в Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на водния транспорт заявления на пътници за разглеждане на потребителския спор по реда за алтернативно уреждане на спорове.

Таблица 4 — Статистически данни за жалбите, подадени до националния правоприлагащ орган										
	Общ брой на жалбите	Основание за жалбата							Коментари	
		Достъпност и информация (член 9)	Право на помощ (член 10)	Обезщетение във връзка с оборудване за придвижване или друго специално оборудване (член 15)	Помощ в случай на отмяна или закъснение при замиването (член 17)	Пренасочване и възстановяване на средства в случай на отмяна или закъснение при замиването (член 18)	Обезщетение в случай на закъснение при пристигане (член 19)	Други		
от 1 януари до 31 декември 2021 г.	0	-	-	-	-	-	-	-	-	
от 1 януари до 31 декември 2022 г.	0	-	-	-	-	-	-	-	-	

V. Санкции

Информация относно процедурата за налагане на наказания

В изпълнение на чл. 28 от Регламент (ЕС) № 1177/2010 в българското законодателство са създадени правни норми, съдържащи състави на административни нарушения на разпоредбите на регламента. Това са административнонаказателните разпоредби на чл. 383в от Кодекса на търговското корабоплаване (<https://www.marad.bg/bg/node/882>), чл. 121а от Закона за морските пространства, вътрешните водни пътища и пристанищата на Република България (<https://www.marad.bg/bg/node/883>) и чл. 205, ал. 1, т. 6 – 13, ал. 2 и ал. 3 от Закона за туризма (<https://www.kzp.bg/zakoni-i-reglamenti#%D0%97%D0%B0%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%B8>).

Установяването на нарушения по 383в от Кодекса на търговското корабоплаване и чл. 121а от Закона за морските пространства, вътрешните водни пътища и пристанищата на Република България се извършва с актове, съставени от длъжностни лица на Изпълнителна агенция „Морска администрация“, а на тези по чл. 205, ал. 1, т. 6 – 13, ал. 2 и ал. 3 от Закона за туризма – с актове, съставени от длъжностни лица на Комисията за защита на потребителите.

Наказанието, представляващо имуществена санкция, се налага с наказателно постановление, издадено от директора на съответната териториална дирекция на Изпълнителна агенция „Морска администрация“, респективно от председателя на Комисията за защита на потребителите. С наказателното постановление може да бъде определено и парично обезщетение до пълния размер на причинените с нарушението вреди.

Съставянето на актовете на установяване на административни нарушения, издаването и обжалването на наказателните постановления и изпълнението на наложените административни наказания се извършва в съответствие със Закона за административните нарушения и наказания (<https://lex.bg/bg/laws/ldoc/2126821377>).

Информация и статистически данни за наложените наказания

В периода от 1 януари 2021 г. до 31 декември 2022 г. Изпълнителна агенция „Морска администрация“ не е констатирала нарушения на правилата на Регламент (ЕС) № 1177/2010 от страна на превозвачи или пристанищни оператори, а Комисията за защита на потребителите – нарушения, допуснати от туроператори или туристически агенти.

По тази причина през отчетния период не са издавани наказателни постановления за извършени нарушения на разпоредбите на Регламент (ЕС) № 1177/2010. Същото е отразено и по-долу в Таблица 5.

Идентична е била ситуацията и през предходния отчетен период (от 1 януари 2019 г. до 31 декември 2020 г.).

Таблица 5 — Статистически данни за наложените наказания

	Брой наложени санкции	Вид на наложената санкция	Размер на глобата или имуществената санкция
от 1 януари до 31 декември 2021 г.	0	-	-
от 1 януари до 31 декември 2022 г.	0	-	-

VI. Предприети действия за прилагане и мониторинг на регламента

Както беше посочено в раздел I на този доклад, част от правните мерки по прилагане на Регламент (ЕС) № 1177/2010 са въведени с Наредба № 9 от 2013 г. за изискванията за експлоатационна годност на пристанищата и специализираните пристанищни обекти (<https://www.marad.bg/bg/node/948>).

В изпълнение на разпоредбите на чл. 32, чл. 38, ал. 2 и чл. 48, ал. 3 от посочената наредба всеки от пристанищните оператори, предоставящ пристанищни услуги по обслужване на пътници, е:

- разработил и прилага инструкция за обслужване на пътници, в която са описани и: правилата за достъп до превоз на лица с увреждания и лица с намалена подвижност, както и за придружаващи ги лица, в съответствие с чл. 9, параграф 1 от Регламент (ЕС) № 1177/2010 и процедурите за оказване на безплатна помощ на лицата с увреждания и на лицата с намалена подвижност в съответствие с чл. 10 и чл. 11 от същия регламент;

- определил подходящо и ясно обозначено място в пристанището (на терминала) или извън него, където лицата с увреждания или лицата с намалена подвижност да могат да съобщят за пристигането си и да поискат помощ и да получат в достъпна форма основна информация за пристанищния терминал и за оказваната помощ;

- оповестил правилата за достъп до превоз на лица с увреждания и лица с намалена подвижност, както и за придружаващи ги лица, в съответствие с изискванията на чл. 9, параграф 2 от Регламент (ЕС) № 1177/2010, като е поставил на стационарните хидротехнически съоръжения за приставане, престой и обработка на кораби (кейови стени, пирсове, фериботни гнезда и др.), както и на подхода откъм брега и на мястото за приставане откъм водата на плаващите хидротехнически съоръжения, служещи за връзка между кораба и брега информационни табла. Информацията на тези табла е предоставена на български, английски и поне още един европейски език, като са указани също правата на пътниците, произтичащи от Регламент (ЕС) № 1177/2010 и данни за връзка (адрес, телефон, факс, електронен адрес) на Изпълнителна агенция "Морска администрация" като национален орган, отговарящ за изпълнението на регламента;

- провел обучение на персонала, извършващ обслужване на пътниците, в съответствие с изискванията на чл. 14 от Регламент (ЕС) № 1177/2010.

С оглед на обстоятелството, че прилагането на разпоредбите на Регламент (ЕС) № 1177/2010, от страна на пристанищните оператори представлява част от изискванията за експлоатационна годност на пристанищата, на които се обслужват пътници, контролът относно точното прилагане на изискванията на регламента се осъществява от инспекторите в териториалните дирекции на Изпълнителна агенция „Морска администрация“, изпълняващи функции по контрол на експлоатационната годност, в рамките на извършваните от тях планови, текущи и целеви проверки на експлоатационната годност.

В периода от 1 януари 2021 г. до 31 декември 2022 г. са проведени 9 планови и 51 текущи проверки на пристанищата и терминалите, на които се обслужват пътници. При тези проверки не са установени допуснати несъответствия с изискванията на Регламент (ЕС) № 1177/2010.

VII. Заключение и промени, наблюдавани след предходното докладване

През периода 1 януари 2021 г. – 31 декември 2022 г. се запазва установената и при предходните докладвания тенденция за доброто ниво на прилагане на изискванията на Регламент (ЕС) № 1177/2010.