

ПАМЯТКА потребителям при оказании услуг перевозки

Права потребителей по договору перевозки

К договору перевозки, кроме специальных нормативных актов, применимы общие положения Закона РФ «О защите прав потребителей» о праве на качество, безопасность, своевременную и надлежащую информацию об оказываемой услуге.

Право потребителя на своевременную, полную и достоверную информацию об исполнителе и оказываемой услуге, обеспечивает возможность их правильного выбора.

Перевозчик обязан в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей:

- свое полное наименование, место нахождения, режим работы,
- информацию о лицензии.

Данная информация должна предоставляться на русском языке (дополнительно, по усмотрению перевозчика, на языках субъектов Российской Федерации). Информация об услугах должна обязательно содержать правила их оказания, эффективного и безопасного использования, сведения об их потребительских свойствах (п. 2 ст. 10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»).

Транспортные уставы и кодексы предусматривают **обязанность перевозчика предоставить информацию о:**

- расписании движения транспорта,
- стоимости проезда и провоза багажа,
- времени работы билетных касс, камер хранения,
- об оказываемых услугах,
- о предоставляемых гражданам определенных категорий льготах, и другие сведения, относящиеся к данному виду транспорта.

Каждый потребитель имеет **право на качественное и безопасное предоставление услуг.**

Качество зачастую зависит от класса обслуживания, от которого зависит набор дополнительных услуг, предлагаемых при перевозке.

Право потребителя на **безопасность** оказываемой услуги, заключается в том, чтобы в процессе ее оказания не был причинен вред жизни, здоровью потребителя или его имуществу.

Ответственность перевозчика

- **За предоставление ненадлежащей информации:** если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию об услуге, он вправе потребовать от исполнителя **возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора**, а если договор заключен, в разумный срок **отказаться от его исполнения** и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.
- **За нарушение сроков оказания услуги: по доставке груза, пассажира и багажа** на различных видах транспорта транспортными уставами и кодексами определяется по-разному.
По общему правилу, перевозчик несет ответственность, если не докажет, что **просрочка имела место вследствие непреодолимой силы**, устранения неисправности транспортного средства, угрожающей жизни или здоровью пассажиров, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика.
- **За вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя** вследствие недостатков оказанной услуги.

Согласно ст.1095 Гражданского кодекса РФ, а также ст.14 Закона РФ «О защите прав потребителей» **вред причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя** вследствие конструктивных, производственных или иных недостатков услуги **подлежит возмещению в полном объеме.**

ПОМНИТЕ! Кроме вышеуказанного потребитель также имеет право на **компенсацию морального вреда**, причиненного потребителю вследствие нарушения его прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, регламентировано ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Порядок предъявления требований к перевозчику

До предъявления к перевозчику иска в случае нарушения договора перевозки, транспортными кодексами и уставами предусмотрены требования **обязательного обращения с претензией** к перевозчику в следующих случаях:

- по спорам, связанным с договорами перевозки груза при перевозке железнодорожным и воздушным транспортом;

- по спорам связанным с перевозкой пассажира, багажа, груза при перевозке на внутреннем водном транспорте.

Следует помнить, все обстоятельства влекущие имущественную ответственность перевозчика должны подтверждаться **коммерческим актом**, удостоверяющим обстоятельства произошедшего, который **составляется совместно с пассажиром. Один экземпляр акта выдается пассажиру.**

Отсутствие коммерческого акта не лишает пассажира, (грузоотправителя или грузополучателя) права на предъявление претензии или иска.

Сроки предъявления претензий к перевозчику:

-при внутренних перевозках автомобильным, железнодорожным транспортом - 6 месяцев, в отношении штрафов и пеней - **45 дней.**

-при внутренних воздушных перевозках установлен общий срок для предъявления претензий - **6 месяцев.**

-при внутренних водных перевозках, претензии могут быть предъявлены в течение срока исковой давности:

-по требованиям к перевозчику, возникающим в связи с **осуществлением перевозок грузов - один год;**

-по требованиям, возникающим в связи с **осуществлением перевозок пассажиров и их багажа - три года.**

Общий срок, в течение которого перевозчик обязан рассмотреть полученную претензию составляет **30 дней** со дня получения претензии.

Главный специалист-эксперт ЗТО

Прокофьева Т.В.