

## Права потребителей при оказании транспортных услуг

Основу законодательства, регулирующего оказание транспортных услуг, составляют нормы общегражданского законодательства. Отношения между перевозчиком и гражданином-потребителем регулируются Федеральным Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 года № 2300-1 и гл. 40 ГК РФ, в которой содержатся нормы, определяющие понятие договора перевозки, его виды, права и обязанности сторон, а также ответственность за нарушение условий договора. В ст. 784 ГК РФ установлено, что условия перевозки конкретными видами транспорта определяются транспортными уставами и кодексами, иными законами и издаваемыми в соответствии с ними правилами.

Договор перевозки - разновидность договора на оказание услуг. Следовательно, к нему применимы общие положения Федерального Закона РФ «О защите прав потребителей» о праве на качество, безопасность, своевременную и надлежащую информацию об оказываемой услуге, а также положения главы 3 Федерального Закона «О защите прав потребителей» при оказании услуг.

Ст. 4 Федерального Закона РФ «О защите прав потребителей» гласит, что исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве, исполнитель обязан оказать услугу, пригодную для целей, для которых услуга такого рода обычно используется. Если исполнитель при заключении договора был поставлен в известность о конкретных целях оказания услуги, он обязан оказать услугу, пригодную для использования в соответствии с этими целями. Исполнитель обязан оказать услугу, соответствующую обязательным требованиям, установленным законодательством.

Обязанности перевозчика в отношении пассажиров возникают еще до посадки их в транспортное средство. Водитель обязан осуществлять посадку и высадку пассажира только после полной остановки транспортного средства, а начинать движение только с закрытыми дверями и не открывать их до полной остановки. Посадка и высадка пассажиров производится только на остановках, остановка по требованию пассажира (в маршрутных такси), должна производиться без нарушения правил дорожного движения.



**Согласно ст. 786 ГК РФ перевозчик обязан:**

- обеспечивать перевозку пассажиров по установленному маршруту;
- в случае сдачи пассажиром багажа, доставить багаж в пункт назначения.

Наиболее частым условием договора о качестве становится класс обслуживания, от которого зависит набор дополнительных услуг, предлагаемых при перевозке. Класс обслуживания определяет, как правило, уровень комфортности посадочного места, качество питания, возможность получения иных дополнительных услуг и принадлежностей комфорта. Например, в любой авиакомпании мира существует три класса: первый, бизнес-класс и эконом-класс, а в железнодорожных перевозках это купе, плацкарт, сидячие места. Таким образом, нарушения условий договора о качестве, например, размещение в более низком классе, непредставление каких-либо услуг, предусмотренных классом обслуживания, - это недостаток услуги. Права потребителя при оказании услуги ненадлежащего качества определены ст. 29 Федерального Закона РФ «О защите прав потребителей».

**Перевозчику могут быть предъявлены по выбору потребителя требования:**

- о безвозмездном устранении недостатков;

- соответствующем уменьшении цены услуги;

- возмещении понесенных потребителем расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами;

- расторжении договора и полном возмещении убытков, если обнаруженные недостатки существенные или не были устранены исполнителем в назначенный срок.

Кроме того, потребитель вправе требовать полного возмещения убытков, причиненных ему из-за недостатков оказанной услуги. Следует помнить, что претензии по качеству услуг могут быть предъявлены по факту их обнаружения, в ходе оказания услуги по перевозке, либо по завершении оказания услуги.

Право потребителя на безопасность оказываемой услуги, т.е. на то, чтобы в процессе ее оказания не был причинен вред жизни, здоровью потребителя или его имуществу, закреплено в ст. 7 Федерального Закона РФ «О защите прав потребителей». Поскольку любое транспортное средство - источник повышенной опасности, одной из государственных гарантий данного права является обязательное страхование пассажиров, установленное Указом Президента от 07 июля 1992 г. №750 «Об обязательном личном страховании пассажиров». Согласно Указу, обязательному страхованию от несчастных случаев подлежат пассажиры на всех видах транспорта при внутренних перевозках в РФ, за исключением перевозок на пригородном и городском транспорте, когда страховой взнос включается в стоимость билета.

Ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков оказанной услуги устанавливается в параграфе 3 главы 59 ГК РФ и ст. 14 Федерального Закона РФ «О защите прав потребителей». Согласно данным нормам, причиненный вред подлежит возмещению в полном объеме.

Право на компенсацию морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения его прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, регламентировано ст. 15 Федерального Закона РФ «О защите прав потребителей».

Перед подачей иска в суд необходимо написать претензию в адрес компании перевозчика для урегулирования вопроса (ст.39 гл. 7 ФЗ №259 «Устава автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта»). Перевозчик обязан рассмотреть предъявленную претензию и о результатах рассмотрения уведомить в письменной форме заявителя в десятидневный срок, согласно ст. 31 Федерального Закона РФ «О защите прав потребителей».

***Статья подготовлена специалистом консультационного пункта Бузулукского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области».***