

Железнодорожные перевозки.

Защита прав потребителей при оказании услуг по перевозке пассажиров железнодорожным транспортом регулируется:

- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
- Правилами оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа, для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 02.03.2005 № 111.

Пассажир - это лицо, совершающее поездку в поезде по действительному проездному билету либо имеющее проездной билет и находящееся на территории железнодорожной станции, железнодорожного вокзала или пассажирской платформы непосредственно перед указанной поездкой или непосредственно после нее.



Согласно Федеральному закону от 10.01.2003 № 18-ФЗ "Уставу железнодорожного транспорта Российской Федерации",

перевозчик обязан на железнодорожных станциях, железнодорожных вокзалах, в поездах перевозчик обеспечивает своевременное предоставление пользователям услугами (в наглядной и доступной форме) достоверной информации, в том числе:

- перечень работ и услуг, их стоимость; наименование и юридический адрес перевозчика, место нахождения подразделения перевозчика, уполномоченного принимать и рассматривать претензии, предъявляемые к перевозчику;
- сведения о лицензии перевозчика на осуществление перевозок пассажиров;
- стоимость проезда пассажиров и провоза ручной клади сверх установленной нормы;
- время отправления и прибытия поездов;
- сроки продажи проездных билетов;

- перечень вещей (предметов), запрещенных к перевозке и хранению в качестве ручной клади;
- время работы билетных и багажных касс, товарных контор и камер хранения ручной клади;
- расположение вокзальных помещений, мест общего пользования железнодорожных станций, предназначенных для обслуживания пассажиров;
- время прибытия на железнодорожную станцию назначения багажа, следующего без перегрузки в пути следования;
- порядок предоставления мест в комнатах отдыха пассажиров и комнатах матери и ребенка;
- перечень категорий граждан, которым предоставляется право бесплатного проезда или право оплаты проезда со скидкой в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством субъектов Российской Федерации;
- порядок страхования пассажиров;
- перечень сервисных услуг, входящих в стоимость проезда в вагонах повышенной комфортности;
- иные сведения об оказываемых услугах.

В соответствии с п. 36 Постановления Правительства от 2 марта 2005 года № 111 "Об утверждении Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности" (далее – Правила №111), на железнодорожном транспорте пассажир может быть удален из поезда:

- **работниками органов внутренних дел** - если он при посадке в поезд или в пути следования нарушает правила проезда, общественный порядок и мешает спокойствию других пассажиров. При этом средства в размере стоимости проезда за непрострелованное расстояние и стоимости перевозки багажа не возвращаются;
- **медицинскими работниками** - в случае болезни пассажира, препятствующей возможности его дальнейшей поездки или угрожающей здоровью других пассажиров, если нет возможности поместить его отдельно. Пассажир удаляется из поезда лишь на той железнодорожной станции, где имеются необходимые лечебные учреждения. В этом случае перевозчик по желанию пассажира обеспечивает возвращение ему средств в размере стоимости проезда за непрострелованное расстояние за вычетом стоимости плацкарты или делает отметку об остановке и продлении срока действия проездного билета на время болезни, подтвержденной документами лечебного учреждения;
- **работниками перевозчика**, на которых в установленном порядке возложено осуществление контроля, за наличием у пассажиров проездных билетов, - если

пассажир проезжает без проездного билета или по недействительному проездному билету и отказывается оплатить стоимость проезда.

В соответствии п.п. 17, 18 Правил №111, на железнодорожных станциях перевозчик имеет право отказать пассажиру в продаже проездного документа (билета):

- при отсутствии свободных мест в поезде;
- при отсутствии стоянки поезда для посадки и высадки пассажира в указанном пассажиром пункте назначения.

Оформление проездного билета на поезд производится на основании сведений о документе, удостоверяющем личность пассажира (паспорт, военный билет, удостоверение или иной документ, удостоверяющий личность, а для детей в возрасте до 14 лет - свидетельство о рождении или иной документ, удостоверяющий личность), а для лиц, имеющих право оплаты стоимости проезда со скидкой или бесплатного проезда, на основании документов, подтверждающих указанное право.

При оформлении проездного билета на поезд указание в нем фамилии пассажира и номера документа, удостоверяющего личность, является обязательным.

Информация подготовлена специалистом Консультационного пункта Сорочинского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области».