

Памятка потребителю транспортных услуг

Потребителю транспортных услуг необходимо знать, что поскольку договор перевозки является договором на оказание услуг, к нему применимы общие положения Закона РФ «О защите прав потребителей» о праве на качество, безопасность, своевременную и надлежащую информацию об оказываемой услуге, а также положения главы 3 Закона «О защите прав потребителей» при оказании услуг.

Права потребителя при оказании услуги ненадлежащего качества установлены ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», в соответствии с которой перевозчику могут быть предъявлены по выбору потребителя требования о безвозмездном устранении недостатков; соответствующем уменьшении цены услуги, возмещении понесенных им 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 завершению оказания услуги. Особенности и сроки предъявления претензий по перевозке пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом устанавливаются Уставом автомобильного транспорта (УАТ) от 08.11.07г. № 259-ФЗ.

Право потребителя на безопасность оказываемой услуги закреплено ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей».

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

Ст. 8, 9, 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», устанавливают право потребителя на своевременную, полную и достоверную информацию об исполнителе, об оказываемой услуге, обеспечивающую возможность ее

правильного выбора. Перевозчик обязан довести до сведения потребителей свое полное наименование, место ее нахождения, режим работы, информацию о лицензии. Данная информация должна предоставляться на русском языке (дополнительно, по усмотрению перевозчика, на языках субъектов РФ).

Информация об услугах должна обязательно содержать правила их оказания, эффективного и безопасного использования, сведения об их потребительских свойствах (п. 2 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей»)

Уставом автомобильного транспорта и Правилами перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом предусматриваются обязанности перевозчика предоставить информацию о расписании движения транспорта, стоимости проезда и провоза багажа, времени работы билетных касс, камер хранения, расположении вокзальных помещений, предоставляемых определенным категориям граждан льготах и другие сведения, относящиеся к данному виду транспорта.

Ответственность перевозчика за не предоставление надлежащей информации определяется ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей». Так, если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора вышеуказанную информацию, он вправе потребовать от исполнителя возмещения причиненных в связи с этим убытков, или если в связи с недостоверной информацией приобретенная услуга не обладает необходимыми потребителю свойствами - потребовать возврата уплаченной суммы и иных убытков.

Ответственность перевозчика за нарушение сроков оказания услуги - просрочку доставки 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, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика.

Перевозчик несет ответственность за не сохранность багажа после принятия его для перевозки и до выдачи его пассажиру, если не докажет, что утрата, недостача или повреждение (порча) багажа произошли вследствие обстоятельств, которые перевозчик не мог предотвратить и устранение которых от него не зависело. Согласно ст. 796 ГК РФ ущерб возмещается перевозчиком в следующем размере:

- стоимости утраченного или недостающего груза или багажа;
- в случае повреждения (порчи) груза или багажа - в размере суммы, в случае утраты или недостачи груза или багажа - в размере которую

- понижилась его стоимость, при невозможности восстановления поврежденного груза или багажа - в размере его стоимости;
- утраты груза или багажа, сданного для перевозки с объявлением его ценности, - в размере объявленной стоимости груза или багажа.

Наряду с возмещением ущерба перевозчик обязан вернуть стоимость провоза груза или багажа.

Срок предъявления претензий к перевозчику при внутренних перевозках автомобильным транспортом - 1 год, в отношении штрафов и пеней - 45 дней (ст. 39 УАТ). При этом, исчисление сроков для предъявления претензий производится в соответствии со ст. 42 УАТ.

Нарушение прав потребителя при оказании транспортных услуг

Основу законодательства, регулирующего оказание транспортных услуг, составляют нормы общегражданского законодательства. Отношения между перевозчиком и гражданином-потребителем регулируются и Законом РФ "О защите прав потребителей". В ГК РФ нормы, регулирующие перевозку, содержатся в главе 40, где определяется понятие договора перевозки, его виды, права и обязанности сторон, а также ответственность за нарушение условий договора. Ст. 784 ГК РФ устанавливает, что условия перевозки конкретными видами транспорта определяются транспортными уставами и кодексами, иными законами и издаваемыми в соответствии с ними правилами. К числу действующих в настоящее время относятся:

Кодекс внутреннего водного транспорта РФ от 7 февраля 2001 г. (КВВТ)
Устав железнодорожного транспорта РФ от 10 января 2003 г. (УЖТ)
Кодекс торгового мореплавания РФ от 31 марта 1999 г. (КТМ)
Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта от 8 ноября 2007 г. (УАТ)
Воздушный кодекс РФ от 19 марта 1997 г. (ВК)

Права потребителей по договору перевозки

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

Ст. 4 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.

Наиболее часто 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, на любой авиакомпании мира существует три класса: первый, бизнес - класс и экономический, а при железнодорожной перевозке это купе, плацкарт и т.д. Таким образом, нарушения условий договора о качестве, например, размещение в более низком классе, непредоставление каких -либо услуг, предусмотренных классом обслуживания, - это недостаток услуги.

Под пригодностью для целей, для которых услуга такого рода обычно используется, понимается средний для страны (региона) уровень требований, которому должна соответствовать услуга по перевозке. Если же требования к обслуживанию установлены в законодательстве как обязательные (в правилах обслуживания на различных видах транспорта, санитарных нормах, стандартах и т.д.), их нарушения будут являться недостатками услуги.

Права потребителя при оказании услуги ненадлежащего качества установлены ст. 29 Закона РФ "О защите прав потребителей". Перевозчику могут быть предъявлены по выбору потребителя требования о безвозмездном устранении недостатков; соответствующем уменьшении цены услуги, возмещении понесенных им 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 их обнаружении, в ходе оказания услуги по перевозке, либо по ее завершении. Особенности и сроки предъявления претензий по перевозке различными видами транспорта устанавливаются транспортными уставами и кодексами (глава 8 УЖТ, глава 18 КВВТ, ст. ст. 124 - 127 ВК, глава 7 УАТ).

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 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 "Об обязательном личном страховании пассажиров" от 07 июля 1992 г. №750. 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. 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 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 Закона.

Ст. 8, 9, 10 Закона РФ "О защите прав потребителей", устанавливают право потребителя на своевременную, полную и достоверную информацию об исполнителе, об оказываемой услуге, обеспечивающую возможность ее правильного выбора. Перевозчик обязан довести до сведения потребителей свое полное наименование, место ее нахождения, режим работы, информацию о лицензии. Данная информация должна предоставляться на русском языке (дополнительно, по усмотрению перевозчика, на языках субъектов РФ). Информация об услугах должна обязательно содержать правила их оказания, эффективного и безопасного использования, сведения об их потребительских свойствах (п. 2 ст. 10 Закона РФ "О защите прав потребителей"). Транспортными уставами и кодексами (п. 6 ст. 19 УАТ, ст. 99 КВВТ, ст. 85 УЖТ, ст. 106 ВК) предусматриваются обязанности перевозчика предоставить информацию о расписании движения транспорта, стоимости проезда и провоза багажа, времени работы билетных касс, камер хранения, расположении вокзальных помещений, предоставляемых определенным категориям граждан льготам и другие сведения, относящиеся к данному виду транспорта.

Ответственность перевозчика за непредоставление надлежащей информации определяется ст. 12 Закона РФ "О защите прав потребителей". Так, если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора вышеуказанную информацию, он вправе потребовать от исполнителя возмещения причиненных в связи с этим убытков, или если в связи с недостоверной информацией приобретенная услуга не обладает необходимыми потребителю свойствами - потребовать возврата уплаченной суммы и иных убытков. Например, если из-за несвоевременной или недостоверной информации о расписании движения вы не успели на поезд и

понесли убытки, перевозчику следует предъявить требование об их возмещении, на основании вышеуказанных норм.

Ответственность перевозчика за нарушение сроков оказания услуги - просрочку доставки 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 воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров воздушного судна, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика.

При внутренних воздушных перевозках за просрочку доставки пассажира, багажа или груза в пункт назначения перевозчик уплачивает штраф в размере двадцати пяти процентов установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, но не более чем пятьдесят процентов провозной платы (ст. 120 ВК), при внутренних водных - за несоблюдение сроков доставки груза перевозчик уплачивает пени в размере девяти процентов провозной платы за каждые сутки просрочки, но не более чем пятьдесят процентов провозной платы.

За задержку отправления пассажирского судна или прибытие его с опозданием, за исключением перевозок по пригородному, внутригородскому маршрутам перевозок пассажиров и на переправах, перевозчик уплачивает пассажиру штраф в размере трех процентов стоимости проезда за каждый час задержки или опоздания, но не более чем в размере стоимости проезда (ст. 116 КВВТ).

За просрочку доставки груза железнодорожным транспортом перевозчик уплачивает пени в размере девяти процентов платы за перевозку грузов за каждые сутки просрочки, но не более чем в размере платы за перевозку данных грузов (ст. 97 УЖТ). За просрочку доставки багажа перевозчик уплачивает пассажиру, получателю при его выдаче на основании акта, составленного по требованию пассажира, получателя, пени в размере трех процентов платы за перевозку багажа за каждые сутки просрочки (неполные сутки считаются за полные), но не более чем в размере платы за перевозку багажа.

Такой же размер пени установлен при перевозке пассажира за задержку отправления поезда или за опоздание поезда на железнодорожную станцию назначения.

Ответственность перевозчиков за несохранность груза или багажа при внутренних перевозках на различных видах транспорта и особенности предъявления претензий.

Перевозчик несет ответственность за несохранность багажа после принятия его для перевозки и до выдачи его пассажиру, если не докажет, что утрата, недостача или повреждение (порча) багажа произошли вследствие обстоятельств, которые перевозчик не мог предотвратить и устранение которых от него не зависело. Согласно ст. ст. 796 ГК РФ, 96, 107 УЖТ, ст. 119 КВВТ, п. 7 ст. 34 УАТ, ст. 119 ВК ущерб возмещается перевозчиком в следующем размере:

- в случае утраты или недостачи груза или багажа - в размере стоимости утраченного или недостающего груза или багажа;
- в случае повреждения (порчи) груза или багажа - в размере суммы, на которую понизилась его стоимость, при невозможности восстановления поврежденного груза или багажа - в размере его стоимости;
- утраты груза или багажа, сданного для перевозки с объявлением его ценности, - в размере объявленной стоимости груза или багажа.

При воздушных перевозках размер ответственности авиаперевозчика за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза, принятых к воздушной перевозке без объявления ценности, - в размере их стоимости, но не более чем в размере двух установленных федеральным законом минимальных размеров оплаты труда за килограмм веса багажа или груза, а за утрату, недостачу или повреждение (порчу) вещей, находящихся при пассажире, - в размере их стоимости, а в случае невозможности ее установления - в размере не более чем десять установленных федеральным законом минимальных размеров оплаты труда (ст. 119 ВК).

Стоимость груза или багажа, сданного без объявления ценности, определяется по тем доказательствам, которые может предоставить пассажир (например, цены, указанной в документах о приобретении вещей, а при их отсутствии исходя из их среднерыночной стоимости). Наряду с возмещением ущерба перевозчик обязан возратить стоимость провоза груза или багажа.

Следует помнить, что все обстоятельства, влекущие ответственность перевозчика (несохранность груза, багажа) удостоверяются актами, составляемыми совместно с пассажиром (грузоотправителем), один экземпляр которого выдается пассажиру (ст. 160 КВВТ, ст. 38 УАТ, ст. 119 УЖТ, ст. 124 ВК). Отсутствие коммерческого акта не лишает пассажира, грузоотправителя или грузополучателя права на предъявление претензии или иска. При отказе перевозчика от составления акта необходимо незамедлительно предъявить перевозчику претензию, в которой следует указать на отказ сотрудников перевозчика от составления акта.

Обратите внимание, что по спорам, связанным с договорами перевозки груза, до предъявления иска в суд предъявление перевозчику претензии обязательно.

Срок предъявления претензий к перевозчику при внутренних перевозках автомобильным транспортом - 1 год, железнодорожным транспортом - 6 месяцев, в отношении штрафов и пеней - 45 дней (ст. 39 УАТ, ст. 123 УЖТ). При внутренних воздушных перевозках установлен общий срок для предъявления претензий - 6 месяцев (ст. 126 ВК). При внутренних водных перевозках, претензии могут быть предъявлены в течении срока исковой давности, который устанавливается: по требованиям к перевозчику или буксировщику, возникающим в связи с осуществлением перевозок грузов - один год; по требованиям, возникающим в связи с осуществлением перевозок пассажиров и их багажа, - три года (ст. ст. 161, 164 КВВТ).

При этом, исчисление сроков для предъявления претензий производится в соответствии со ст. 126 ВК, ст. 161 КВВТ, ст. 123 УЖТ, ст. 42 УАТ.

Перевозчик вправе принять для рассмотрения претензию по истечении установленных сроков, если признает уважительной причину пропуска срока предъявления претензии.

Претензию необходимо предъявлять под расписку о получении, т.е. один экземпляр передается, а на втором, который останется у вас, уполномоченное лицо перевозчика должно расписаться с указанием своей фамилии, должности, даты принятия. Желателен также штамп или печать компании. Другой вариант вручения претензии - отправка по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.

Форма претензии произвольная, но ней надо указать обстоятельства произошедшего (например, в чем заключались недостатки услуги), сослаться на документы, подтверждающие оказание услуг, и предъявить перевозчику соответствующее требование.

Образец претензии

В Администрацию компании _____
от _____ (Ф.И.О)
_____ Адрес, телефон

Претензия

___ _____ 20__ г. я воспользовался услугами по перевозке, предоставленными компанией _____ на основании билета № ____.

Услуги были оказаны с недостатками (указать, в чем заключались недостатки). Указанное подтверждается актом, составленным ___ _____ 20__ г.

Мне причинены следующие убытки: (указать на убытки, причиненные в связи с недостатками, по возможности предоставить подтверждающие документы).

В связи с этим, требую в установленный законом срок: (указать требование из числа вышеизложенных).

Число

подпись