

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

1. Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";
2. Федеральным законом от 10.01.2003 N 18-ФЗ "Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации";
3. 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 - лицо, совершающее поездку в поезде по действительному проездному документу (билету) либо имеющее проездной документ (билет) и находящееся на территории железнодорожной станции, железнодорожного вокзала или пассажирской платформы непосредственно перед указанной поездкой или непосредственно после нее.

Пассажир имеет право: провозить бесплатно 1 ребенка в возрасте не старше 5 лет, если он не занимает отдельного места, а также детей в возрасте 5 - 7 лет с оплатой в соответствии с льготным тарифом; сдавать для перевозки багаж, делать остановку в пути следования с продлением срока действия билета не более чем на 10 суток; продлевать срок действия билета в случае болезни в пути следования на время болезни, подтвержденной документами лечебного учреждения, выезжать (при наличии свободных мест) поездом, отходящим ранее поезда, на который приобретен билет, с отметкой об этом в железнодорожной кассе.

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

- а) перечень работ и услуг, их стоимость;

- б) наименование и место нахождения (юридический адрес) перевозчика, место нахождения подразделения перевозчика, уполномоченного принимать и рассматривать претензии, предъявляемые к перевозчику;
- в) сведения о лицензии перевозчика на осуществление перевозок пассажиров, багажа, грузов и (или) грузобагажа (номер, срок ее действия, наименование выдавшего органа);
- г) стоимость проезда пассажиров и провоза ручной клади сверх установленной нормы, а также перевозки грузов, багажа, грузобагажа;
- д) время отправления и прибытия поездов;
- е) сроки продажи проездных документов (билетов);
- ж) перечень вещей (предметов), запрещенных к перевозке и хранению в качестве ручной клади, багажа, грузобагажа;
- з) время работы билетных и багажных касс, товарных контор и камер хранения ручной клади;
- и) расположение вокзальных помещений, мест общего пользования железнодорожных станций, предназначенных для обслуживания пассажиров, работы с багажом, грузобагажом, и мест взвешивания ручной клади;
- к) время прибытия на железнодорожную станцию назначения багажа, следующего без перегрузки в пути следования;
- л) порядок предоставления мест в комнатах отдыха пассажиров и комнатах матери и

ребенка;

м) 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;

н) сведения о договоре (договорах) обязательного и (или) добровольного страхования (номер, дата заключения, срок действия) и страховщике (страховщиках) (наименование, место нахождения, почтовый адрес, номер телефона);

о) перечень сервисных услуг, входящих в стоимость проезда в вагонах повышенной комфортности;

п) иные сведения об оказываемых услугах.

При возврате неиспользованного проездного документа (билета) на поезд дальнего или местного следования в железнодорожную билетную кассу пассажир имеет право:

не позднее чем за 8 часов до отправления поезда получить обратно деньги в размере стоимости проезда, состоящей из стоимости билета и стоимости плацкарты;

менее чем за 8 часов, но не позднее чем за 2 часа до отправления поезда получить обратно деньги в размере стоимости билета и 50 процентов стоимости плацкарты;

менее чем за 2 часа до отправления поезда получить обратно деньги в размере стоимости билета.

Проездной документ не принимается к возврату при опоздании пассажира на поезд более 12 часов на поезда формирования Российской Федерации и 3-х часов на поезда формирования стран СНГ и Балтии.

Возврат причитающихся средств за неиспользованный проездной документ производится при предъявлении документа (удостоверяющего личность пассажира), номер которого указан в проездном документе. В других случаях переоформление поездки не производится.

Возврат билета на поезд через Интернет:

Возврат электронных билетов пассажир осуществляет в разделе "Личный кабинет". Вернуть можно как весь заказ полностью, так и какой-либо конкретный электронный билет из заказа.

Если пассажир не воспользовался услугой электронной регистрации, возврат неиспользованного электронного билета на поезда, следующие во внутрироссийском сообщении и сообщении со странами СНГ, Латвийской, Литовской, Эстонской Республиками и Республикой Абхазией, он может осуществить в любое время до отправления поезда со станции его посадки и не менее, чем за 6 часов до отправления поезда со станции посадки пассажира на поезда, следующие в международном сообщении.

Если же пассажир воспользовался услугой электронной регистрации, то вернуть неиспользованный электронный билет можно не позднее, чем за 1 час на поезда, следующие во внутрироссийском сообщении и со странами СНГ, Латвийской, Литовской, Эстонской Республиками и Республикой Абхазией; в международном сообщении - не позднее, чем за 1 час до отправления поезда с начальной станции маршрута следования и не позднее, чем за 6 часов до отправления поезда со станции посадки пассажира.

Денежные средства за неиспользованный электронный билет будут возвращены на банковскую карту плательщика, с помощью которой производилась оплата электронного билета, в сроки, установленные правилами платежных систем (от 7 до 30 календарных дней с момента оформления возврата в личном кабинете).

Страховое возмещение при причинении вреда здоровью потерпевшего.

Вред здоровью пассажира возместят за счет страховки перевозчика.

В июне 2012 г. принят закон (Постановление Правительства РФ от 15 ноября 2012 г. № 1164 "Об утверждении Правил расчета суммы страхового возмещения при причинении вреда здоровью потерпевшего"), обязывающий перевозчиков страховать свою гражданскую ответственность за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров. Это не касается легкового такси. Метрополитен вместо страхового возмещения выплачивает компенсацию.

Установлены нормативы, исходя из которых рассчитывается сумма страхового возмещения (компенсации) при причинении вреда здоровью пассажира.

В случае если вследствие вреда, причиненного здоровью потерпевшего, медико-социальной экспертизой установлена инвалидность или категория "ребенок-инвалид", потерпевшему осуществляется выплата страхового возмещения в связи с инвалидностью.

Размер выплаты страхового возмещения в связи с инвалидностью определяется в зависимости от стойкого расстройства функций организма (ограничения жизнедеятельности и необходимости социальной защиты) и группы инвалидности в порядке

, установленном законодательством Российской Федерации, и составляет:

для I группы инвалидности - 100 процентов страховой суммы, указанной по риску причинения вреда здоровью потерпевшего в договоре;

для II группы инвалидности - 70 процентов страховой суммы, указанной по риску причинения вреда здоровью потерпевшего в договоре;

для III группы инвалидности - 50 процентов страховой суммы, указанной по риску причинения вреда здоровью потерпевшего в договоре;

для категории "ребенок-инвалид" - 100 процентов страховой суммы, указанной по риску причинения вреда здоровью потерпевшего в договоре.

Выплата страхового возмещения в связи с инвалидностью производится страховщиком в случае установления потерпевшему инвалидности в размере разницы между суммой страхового возмещения в связи с инвалидностью с учетом установленной группы инвалидности и ранее произведенной выплаты страхового возмещения в зависимости от характера и степени повреждения здоровья потерпевшего.

Перевозчик, не заключивший договор страхования, отвечает за причиненный при перевозках вред на тех же условиях, что и при надлежащем страховании. При этом федеральным законом может устанавливаться больший размер ответственности.