

В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай обратился потребитель за разъяснениями правомерности отказа возврата денег за проезд в междугородном автобусе при его поломке. Сотрудники Роспотребнадзора оказали консультативную помощь потребителю, в результате деньги исполнителем были возвращены ему в досудебном порядке.

По этому поводу разъясняем. Данные отношения регулируются Уставом автомобильного транспорта и Правилами перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, утвержденными постановлением Правительства РФ от 14.02.2009 г. № 112. Порядок возврата пассажиру стоимости проезда в междугородном сообщении определен Уставом, в п. 5 ст. 20 Устава установлено общее правило: в случае невозможности осуществить перевозку пассажира и багажа предоставленным транспортным средством в связи с его неисправностью, аварией, другими аналогичными причинами пассажир имеет право воспользоваться выданными билетом, багажной квитанцией, квитанцией на провоз ручной клади в другом транспортном средстве, предоставление которого обязан обеспечить перевозчик. Если перевозчик не предоставил другой транспорт, то у потребителя есть право отказаться от исполнения договора в любой момент на основании ст. 32 Закона "О защите прав потребителей" при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. Также потребитель может рассчитывать на возмещение причиненных убытков (например, выгоды, упущенной в результате опоздания на встречу, и т.д.) (п. 1 ст. 28 Закона "О защите прав потребителей"). Правила перевозок пассажиров предусматривают порядок возврата денег за проезд. В частности, согласно этим нормам возврат денег производится в пункте продажи билетов, в котором пассажир приобрел билет, а также в иных пунктах продажи билетов, указанных перевозчиком. Деньги выдаются пассажиру под его расписку в ведомостях по приему билетов, багажных квитанций и квитанций на провоз ручной клади, в которых указываются дата и номер маршрута регулярных перевозок, номер и стоимость билета, багажной квитанции и квитанции на провоз ручной клади. Уважаемые потребители, знайте и пользуйтесь своими правами. За получением консультаций обращайтесь в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай, телефон «горячей линии» по вопросам защиты прав потребителей: (38822)64241 работает по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00, в пятницу рабочий день сокращен до 16-45.