

В соответствии с требованиями закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на получение оказываемой услуги надлежащего качества и безопасной для его жизни, здоровья. Но не всегда услуга оказывается надлежащим образом.

Так, в Управление поступают обращения потребителей, на оказание услуг по перевозке пассажиров и багажа ненадлежащего качества, на отсутствие необходимой и достоверной информации в салонах автобусов.

**ВОПРОС:** Как должна осуществляться остановка транспортных средств для посадки (высадки) пассажиров по их требованию?

В соответствии с требованиями Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, утв. Постановлением Правительства РФ от 14.02.2009г. № 112 - остановка транспортных средств для посадки – высадки пассажиров осуществляется во всех остановочных пунктах регулярных перевозок, за исключением остановочных пунктов, в которых посадка – высадка пассажиров осуществляется по их требованию. Остановка автобусов для посадки – высадки пассажиров по их требованию осуществляется, если:

- пассажир, находящийся в автобусе заранее уведомляет кондуктора или водителя о необходимости остановки транспортного средства в соответствующем остановочном пункте.

- на остановке имеются лица, ожидающие прибытия транспортного средства.

При этом кондуктор или водитель обязаны заранее предупреждать пассажиров, находящихся в автобусе, об остановочных пунктах, в которых посадка – высадка пассажиров осуществляется по их требованию.

**ВОПРОС:** До какого возраста ребенка, его можно провозить в автобусе бесплатно?

На основании ст.21 Федерального закона «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта» -

в городском и пригородном автобусах можно перевозить с собой бесплатно детей в возрасте не старше семи лет без предоставления отдельных мест для сидения, за исключением случаев, если в транспортном средстве запрещена перевозка детей без предоставления им отдельных мест для сидения, то в данном случае пассажир имеет право перевезти с собой двух детей в возрасте не старше 12-ти лет с предоставлением им отдельных мест для сидения за плату, размер которой не может составлять более чем пятьдесят процентов провозной платы.

В автобусах междугородного сообщения пассажир имеет право на бесплатный провоз одного ребенка в возрасте не старше пяти лет без предоставления отдельного места для сидения.

При этом пассажир обязан иметь при себе документ, который подтверждает возраст ребенка.

**ВОПРОС:** Где должны размещаться указатели маршрута автобуса?

Транспортные средства, используемые для регулярных перевозок пассажиров и багажа должны оборудоваться указателями маршрута регулярных перевозок, которые размещаются:

- над лобовым стеклом транспортного средства или в верхней части лобового стекла, на котором проставляются наименования начального и конечного остановочных пунктов и номер маршрута.

- на правой стороне кузова по ходу транспортного средства с указанием номера маршрута, а также наименования начального, конечного и основных промежуточных остановочных пунктов.

- на заднем окне транспортного средства, с указанием номера маршрута регулярных перевозок.

Поступают обращения потребителей на то, что водители на остановочных пунктах не открывают заднюю дверь и вход и выход пассажиров осуществляется только через первую дверь. В автобусах, имеющих две двери вход и выход пассажиров должен осуществляться через обе двери.

Вопрос: Как осуществляется провоз багажа и ручной клади в автобусах?

В соответствии с требованиями Федерального закона № 259-ФЗ от 08.11.2007г. «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта», «Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом», утв. Постановлением Правительства РФ от 14.02.2009г. № 112 - при проезде в транспортном средстве, осуществляющем регулярные перевозки пассажиров и багажа, пассажир имеет право:

1) перевозить за плату в багажном отделении транспортного средства или в отдельном транспортном средстве багаж в количестве не более двух мест, длина, ширина и высота каждого из которых в сумме не превышают сто восемьдесят сантиметров;

2) провозить с собой бесплатно ручную кладь в количестве не более одного места, длина, ширина и высота которого в сумме не превышают сто двадцать сантиметров, одну пару лыж в чехле, детские санки, детскую коляску.

В составе ручной клади разрешается провозить предметы вне зависимости от вида упаковки.

Обеспечение целостности и сохранности ручной клади является обязанностью пассажира. Размещение ручной клади на местах, предназначенных для сидения, в проходе между сидениями, возле входа или выхода из транспортного средства, в том числе аварийного, запрещается.

Погрузка и выгрузка багажа, перевозимого в багажных отделениях транспортных средств, осуществляется пассажиром. Багаж принимается для перевозки без вскрытия тары или упаковки.

Сдача багажа перевозчику оформляется багажной квитанцией.

На каждое место багажа крепится багажная бирка, копия которой выдается пассажиру.

В багажной квитанции при сдаче для перевозки багажа с объявленной ценностью указывается объявленная стоимость багажа, а также сумма дополнительной платы за прием к перевозке багажа с объявленной ценностью.

При сдаче для перевозки нескольких мест багажа пассажир вправе указать в багажной квитанции объявленную стоимость каждого места или общую сумму объявленной стоимости всех мест.

Багаж выдается лицу, предъявившему багажную квитанцию и багажную бирку. В случае утраты багажной квитанции или багажной бирки багаж может быть выдан лицу, которое докажет свое право на него, указав письменно точные признаки вещей, входящих в состав багажа.

По желанию пассажира багаж может быть выдан ему в пути следования, если позволяют это сделать время стоянки транспортного средства на остановочном пункте, где пассажир желает получить свой багаж, и условия загрузки багажного отделения транспортного средства. При этом пассажир обязан заблаговременно предупредить водителя о желании получить багаж в пути следования. В случае выдачи пассажиру багажа в пути следования деньги за непроездное расстояние не возвращаются.

Уважаемые потребители проконсультироваться со специалистами Роспотребнадзора по Республике Алтай по вопросам защиты прав потребителей можно ежедневно по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00 по телефону: (38822)64241.