

В связи участвовавшими обращениями пассажиров о привлечении к административной ответственности за грубость, курение водителей в автобусах разъясняем, что согласно действующему законодательству о защите прав потребителей привлечение нерадивого перевозчика к административной ответственности за недоброжелательное отношение к потребителям не предусмотрено.

Если с Вами невежливо обошлись в автобусе, а тем более конфликт вышел из под контроля настолько, что выражения приобрели неприличную форму, унижающую честь и достоинство, или в ход пошли кулаки, необходимо обратиться в полицию с требованием привлечь нерадивого работника к ответственности.

Кроме административного метода урегулирования конфликта существуют гражданско-правовой способ защиты прав, чести и достоинства граждан, который в соответствии с п. 1 ст. 11 Гражданского кодекса Российской Федерации осуществляет суд. При этом необходимо заблаговременно позаботиться о доказательной базе (видеосъемка, свидетельские показания и т.д.). Кроме того надзор и контроль за деятельностью перевозчиков осуществляет транспортный отдел Администрации г. Горно-Алтайска, а также Министерство регионального развития.

Основными темами обращения потребителей остаются соблюдения порядка остановки на остановочных павильонах, вежливость при оказании услуги, курение водителей во время движения т.д., в связи с чем отвечаем на наиболее часто задаваемые вопросы.

Как и где происходит высадка пассажиров?

Остановка транспортных средств для посадки (высадки) пассажиров осуществляется во всех остановочных пунктах маршрута регулярных перевозок, за исключением остановочных пунктов, в которых посадка (высадка) пассажиров осуществляется по их требованию.

Остановка транспортных средств для посадки (высадки) пассажиров по их требованию осуществляется, если:

- а) пассажир, находящийся в транспортном средстве, заранее уведомит кондуктора или водителя о необходимости остановки транспортного средства в соответствующем остановочном пункте;

- б) в остановочном пункте имеются лица, ожидающие прибытия транспортного средства.

Водитель или кондуктор обязаны заранее предупреждать пассажиров, находящихся в транспортном средстве, об остановочных пунктах, в которых посадка (высадка) пассажиров осуществляется по их требованию.

За несоблюдение требований к порядку оказания услуги к перевозчику могут быть применены меры административного воздействия в виде штрафа. За прошедшие полгода Управлением Роспотребнадзора по РА к административной ответственности за различные нарушения прав потребителей было привлечено 8 перевозчиков.

Что можно провозить с собой без оплаты?

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.

Перевозчик вправе устанавливать нормы перевозки багажа, провоза ручной клади, в том числе бесплатно, большего размера или в большем количестве

Таким образом, взимание платы за провоз коляски или санок в автобусе не правомерен.

Как осуществляется провоз пассажирами детей?

В общественном транспорте городского и пригородного сообщения пассажир имеет право перевозить с собой бесплатно детей в возрасте не старше семи лет без предоставления отдельных мест для сидения. Возникает множество вопросов о порядке определения возраста, так часто задают вопрос обязан ли пассажир оплачивать за провоз ребенка семи с половиной лет. Совокупное трактование норм действующего законодательства и судебная практика, устанавливают, что семилетний возраст истекает не в день рождения, а по его истечении, т.е. с нуля часов следующих суток. Таким образом, формулировка «старше семи лет», предполагает бесплатный провоз детей до достижения ими семилетнего возраста, т.е. семилетний возраст истекает на следующий день после дня рождения.

Уважаемые пассажиры помните Вы обязаны иметь при себе документ, который подтверждает возраст ребенка, перевозимого с предоставлением преимуществ по провозной плате, а у кондуктора имеется право потребовать предоставить данный документ.

Что касается курения, то ФЗ Закон «Об охране граждан от воздействия окружающего

табачного дыма и последствий потребления табака» запрещает курения табака на всех видах общественного транспорта, напоминаем, что административная ответственность на лиц допустивших нарушения составляет от 500 до 1000 руб. За истекший период 2015 г. Управлением Роспотребнадзора по РА за нарушение антитабачного закона привлечено к административной ответственности 44 нарушителя.

Надеемся, что данные разъяснения будут способствовать взаимопониманию между пассажирами и перевозчиками.

Желаем Вам приятных поездок и напоминаем, что с жалобами на работу общественного транспорта можно обратиться в транспортный отдел Администрации города (тел. 2-82-12), Управление Роспотребнадзора по РА (тел.6-42-41), Министерство Регионального развития Республики Алтай (тел.2-22-67), Горно-Алтайского городского союза индивидуальных автопредпринимателей или непосредственно к перевозчику. Информация о лице, осуществляющем перевозку размещена в салоне автобуса.

Уважаемые автопредприниматели, современные рыночные реалии требуют от тех, кто работает в сфере обслуживания не только соблюдения законов, но и такта. Основным правилом должно стать качественное обслуживание клиентов. Только следуя этому правилу можно добиться успеха в своем деле и избежать проверок контролирующих органов.