



Если вы пользуетесь автобусом, маршруткой или междугородним транспортом, ваши отношения с перевозчиком регулируются нормами Гражданского кодекса, Устава автомобильного транспорта и, что самое важное, Законом «О защите прав потребителей» (далее –Закон).

Эти нормативные документы обязывают перевозчика:

- Вовремя доставить вас и ваш багаж в пункт назначения.
- Оказать услугу качественно. Услуга должна быть безопасной, соответствовать обычным ожиданиям и целям поездки.
- Нести ответственность, если обязательства не выполнены или выполнены некачественно.

Ответственность за некачественные услуги установлена ст. 14 Закона, согласно которой вред, причинённый жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению в полном объёме.

### **Что считается некачественной услугой?**

- Задержка рейса или опоздание.
- Отмена поездки по вине перевозчика.
- Порча, утрата или повреждение вашего багажа.
- Причинение вреда вашему здоровью или имуществу во время поездки.

Права потребителя при оказании услуги ненадлежащего качества установлены ст. 29 Закона. Вы вправе выбрать одно из следующих требований к перевозчику:

- Бесплатно устранить проблему (например, доставить задержанный багаж);

- Снизить стоимость билета соразмерно нарушению;
- Возместить ваши расходы, если вы сами устранили недостатки (например, купили новый чемодан, если ваш был испорчен);
- Расторгнуть договор и вернуть полную стоимость билета, а также компенсировать другие убытки (например, стоимость несвоевременно купленного билета на другой рейс). Это актуально при серьезных нарушениях или если перевозчик не исправил ситуацию в срок.

При нарушении своих законных прав и для досудебного урегулирования потребитель направляет в адрес перевозчика письменную претензию (форма произвольная). Ее можно отнести в кассу или офис перевозчика, либо отправить по почте с уведомлением.

В претензии должны быть отражены ваши ФИО и контактные данные, изложена суть проблемы (что, где и когда произошло: номер рейса, дата, описание ситуации), ваше четкое требование (вернуть деньги, компенсировать ущерб и т.д.).

К претензии прилагаются копии документов, которые доказывают вашу правоту. В зависимости от ситуации это могут быть:

- Билет (при задержке рейса);
- Багажная квитанция и коммерческий акт (если багаж поврежден или утерян). Акты составляются при вас в момент выявления проблемы;
- Договор или заказ-наряд (если вы заказывали транспорт, а его не предоставили).

Согласно ч. 1 ст. 40 Устава перевозчик обязан рассмотреть претензию и о результатах рассмотрения уведомить заявителя в письменной форме в течение 30 дней со дня получения претензии. Если он игнорирует претензию или отказывается выполнять законные требования, вы можете обратиться в суд. На подачу иска по спорам о перевозках у вас есть 1 год с того дня, когда произошел инцидент.

**Специалисты Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай готовы проконсультировать вас по вопросам защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг по телефону 8(38822) 6-42-41 по будням с 9:00 до 18:00, в пятницу – с 9:00 до 16:45.**