

В связи с задержкой пассажирских поездов южного направления Роспотребнадзор обращает внимание пассажиров на нижеследующее.

Отношения между перевозчиком и пассажиром регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации (далее – ГК РФ), Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон № 2300-1), Федеральным законом от 10 января 2003 года № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» (далее - Устав), Правилами оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее - Правила), утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 2 марта 2005 года № 111.

В соответствии со статьей 786 ГК РФ по договору перевозки пассажира перевозчик обязуется перевезти пассажира в пункт назначения, а в случае сдачи пассажиром багажа также доставить багаж в пункт назначения и выдать его управомоченному на получение багажа лицу, а пассажир обязуется уплатить установленную плату за проезд, а при сдаче багажа - и за провоз багажа. Заключение договора перевозки пассажира удостоверяется билетом, а сдача пассажиром багажа - багажной квитанцией.

Перевозчики (исполнитель) обязан осуществить оказание услуг (движение пассажирских поездов) в срок, определенный в расписании (статья 80 Устава и статья 27 Закона № 2300-1)

Перевозчик обеспечивает предоставление пользователям услуг достоверной информации о наименовании и месте нахождения (юридическом адресе) перевозчика, месте нахождения подразделения перевозчика, уполномоченного принимать и рассматривать претензии, предъявляемые к перевозчику, а также о времени отправления и прибытия поездов (времени прибытия на железнодорожную станцию назначения багажа, следующего без перегрузки в пути следования) в наглядной и доступной форме (пункт 6 Правил).

В частности, доведение до сведения пассажиров расписания движения пассажирских, в том числе пригородных, и почтово-багажных поездов обеспечивается перевозчиком с

использованием настенных носителей информации, специальных информационных стендов и справочников. Об изменениях в расписании движения пассажирских поездов объявляется по громкой связи на железнодорожных станциях и железнодорожных вокзалах (пункт 8 Правил).

В случае нарушения сроков оказания услуги потребитель вправе потребовать (статья 28 Закона № 2300-1) уменьшения цены за оказание услуги или полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги.

За задержку отправления поезда или за опоздание поезда на железнодорожную станцию назначения перевозчик уплачивает пассажиру штраф в размере трех процентов стоимости проезда за каждый час задержки, но не более чем в размере стоимости проезда, если не докажет, что задержка или опоздание поезда произошли вследствие обстоятельств непреодолимой силы, устранения угрожающей жизни или здоровью пассажира неисправности транспортных средств, возникшей не по вине перевозчика, или иных не зависящих от перевозчика обстоятельств. При этом пассажир также вправе потребовать возмещения иных причиненных ему убытков в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (статья 110 Устава).

Уплата штрафа за задержку отправления поезда или за опоздание поезда на железнодорожную станцию назначения, за исключением перевозок в пригородном сообщении, производится перевозчиком из расчета 3 процентов стоимости проезда за каждый полный час задержки отправления или опоздания поезда. Задержка отправления или опоздания поезда менее чем на 1 час в расчет не принимается (пункт 76 Правил).

До предъявления к перевозчику иска, в случае задержки отправления или опоздания поезда к перевозчику должна быть предъявлена претензия. Отсутствие подтверждения направления в адрес перевозчика письменной претензии может стать нарушением соблюдения досудебного порядка разрешения конфликтной ситуации и при обращении в суд может послужить основанием к возвращению искового заявления (пункт 7 части 2 статьи 131 и статья 132 Гражданского Процессуального Кодекса Российской Федерации).

К претензии в случае задержки отправления или опоздания поезда должны быть приложены проездные документы (билеты) (пункт 71 Правил). Утерянный или

испорченный пассажиром проездной документ (билет) на поезд дальнего следования не возобновляется, если он не может быть восстановлен или идентифицирован перевозчиком.

Претензии к перевозчикам в отношении штрафов могут быть предъявлены в течение сорока пяти дней со дня возникновения случая задержки отправления или опоздания поезда. При этом перевозчик вправе принять для рассмотрения претензию по истечении установленного срока, если признает уважительной причину пропуска срока предъявления претензии (пункты 68, 69 Правил).

Перевозчик обязан рассмотреть полученную претензию и о результатах ее рассмотрения уведомить в письменной форме заявителя в течение тридцати дней со дня получения претензии (статья 124 Устава). При частичном удовлетворении или отклонении перевозчиком претензии заявителя в уведомлении перевозчика должно быть указано основание принятого им решения со ссылкой на соответствующую статью Устава железнодорожного транспорта. В таком случае представленные вместе с претензией документы возвращаются заявителю.

Если исполнитель отказывается удовлетворить соответствующие требования в добровольном порядке, спор в соответствии со статьей 11 Гражданского кодекса Российской Федерации и статьей 17 Закона № 2300-1 будет разрешаться в судебном порядке.

**За дополнительными разъяснениями пассажиры могут обращаться на «горячую линию» Роспотребнадзора по телефону 8 800 100 00 04, а также на горячую линию Управления Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту по телефону 8 499 623 36 04**