ПАМЯТКА ПАССАЖИРАМ
В СЛУЧАЯХ ЗАДЕРЖКИ ПАССАЖИРСКИХ ПОЕЗДОВ

В случаях задержки отправления или прибытия пассажирских поездов наиболее актуальными становятся вопросы защиты прав потребителей услуг пассажирского железнодорожного транспорта, касающиеся соблюдения досудебного порядка разрешения конфликтных ситуаций (предъявления претензий к перевозчикам).

Отношения между перевозчиком и пассажиром регулируются нормами общегражданского законодательства, в том числе, Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", Федеральным законом № 18-ФЗ от 10.01.2003 «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации», 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.

Приобретая билет для проезда в железнодорожном транспорте, пассажир заключает договор с перевозчиком на оказание услуги. Воспользоваться услугой по договору перевозки ж/д транспортом в поездах дальнего или местного следования может только гражданин, который указан в билете и он же является потребителем в отношениях, вытекающих из договора перевозки.

Перевозчик обязан осуществить оказание услуг (движение пассажирских поездов) в срок, определенный в расписании.

Доведение информации о времени отправления и прибытия поездов (времени прибытия на железнодорожную станцию назначения багажа, следующего без перегрузки в пути следования) в наглядной и доступной форме до пассажиров так же обеспечивает перевозчик. Такие сведения размещаются 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.

В случае нарушения сроков оказания услуги по перевозке потребитель вправе в соответствии со ст. 28 Закона «О защите прав потребителей» потребовать уменьшения цены за оказание услуги или полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания такой услуги.

Помимо этого, за задержку отправления или опоздание поезда на железнодорожную станцию назначения перевозчик уплачивает пассажиру штраф в размере трех процентов стоимости проезда за каждый час задержки отправления или опоздания поезда, но не более чем в размере стоимости проезда. Исключением здесь являются железнодорожные перевозки пригородного сообщения. Перевозчик освобождается от уплаты штрафа если докажет, что задержка или опоздание поезда возникли вследствие обстоятельств непреодолимой силы, устранения угрожающей жизни или здоровью пассажира неисправности транспортных средств, возникшей не по вине перевозчика, или иных не зависящих от него обстоятельств.

Для соблюдения досудебного порядка урегулирования конфликта (до предъявления к перевозчику иска) в случае задержки отправления или опоздания поезда к перевозчику должна быть предъявлена письменная претензия. К претензии в обязательном порядке должны быть приложены проездные документы, в данном случае билет. Утерянный или испорченный пассажиром билет на поезд 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. Необходимо запомнить данный факт, и, в случае опоздания поезда дальнего или местного следования, воспользоваться своими законными правами на компенсацию. При этом перевозчик вправе принять для рассмотрения претензию

Источник материала: http://www.gigiena-saratov.ru/konsyltacionnyi_centr/pamiatki_dlia_potrebitelei/

по истечении установленного срока, если признает уважительной причину пропуска срока предъявления претензии

Перевозчик обязан рассмотреть полученную претензию и о результатах ее рассмотрения уведомить в письменной форме заявителя в течение тридцати дней со дня получения претензии. В случае отклонения претензии или частичного ее удовлетворения 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.

В случае отказа перевозчика в добровольном удовлетворении требований пассажира, спор в соответствии со ст. 17 Закона «О защите прав потребителей» будет разрешаться в судебном порядке.

Источник материала: http://www.gigiena-saratov.ru/konsyltacionnyi_centr/pamiatki_dlia_potrebitelei/