

## Какие нужны знания потребителю при нарушении автобусом расписания

В жизни каждого человека происходила неприятная ситуация, когда задерживался автобус, маршрутное такси приходило не по расписанию. При этом, зачастую, потребителю приходится испытывать нравственные страдания, беспокойство по поводу опоздания на работу, в школу, несвоевременному прибытию из одного заданного пункта в другой. Все это вызывает негодование, разочарование и тревогу у потребителей. Нужно помнить, что **отношения между перевозчиком и гражданином-потребителем регулируются нормативно-правовыми актами**:



- Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее-Закон);
- Федеральным законом от 08.11.2007 N 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта» (далее-Устав);
- Постановлением Правительства РФ от 01.10.2020 N 1586 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом» (далее-Правила)

**В соответствии с требованиями Закона потребитель имеет право на получение оказываемой услуги надлежащего качества и безопасной для его жизни, здоровья.**

В соответствии с **Правилами** - **расписание регулярных перевозок** (далее - **расписание**) определяется для каждого остановочного пункта маршрута регулярных перевозок, в котором предусмотрена остановка транспортного средства для посадки (высадки) пассажиров.

**Расписание содержит интервалы отправления транспортных средств, в том числе по периодам времени суток, или временной график отправления транспортных средств от остановочного пункта. Расписание содержит местное время часовой зоны, в которой расположен остановочный пункт.**

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

В случае осуществления регулярных перевозок с посадкой и высадкой пассажиров в любом не запрещенном правилами дорожного движения месте по маршруту регулярных перевозок в соответствии с расписаниями, установленными для следования из начального и конечного остановочных пунктов по маршруту регулярных перевозок, остановки транспортных средств для посадки и высадки пассажиров осуществляются в начальном и конечном остановочных пунктах по маршруту регулярных перевозок, а также по требованию пассажиров.

**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.

Перевозчик обеспечивает информирование пассажиров об остановочных пунктах, в том числе по требованию.

**Указатели, определяющие место остановки транспортного средства для посадки (высадки) пассажиров на остановочных пунктах (за исключением указателей на остановочных пунктах, расположенных на территории автовокзалов, автостанций), содержат следующую обязательную информацию:**

- а) условное обозначение транспортного средства (автобуса, троллейбуса, трамвая), используемого для осуществления регулярных перевозок;
- б) наименование остановочного пункта;
- в) номера маршрутов регулярных перевозок, в состав которых включен остановочный пункт;
- г) наименование конечного остановочного пункта каждого маршрута регулярных перевозок;
- д) расписание для всех маршрутов регулярных перевозок, в состав которых включен остановочный пункт, за исключением остановочных пунктов, в которых посадка (высадка) пассажиров осуществляется по их требованию;
- е) надпись "По требованию" в остановочных пунктах, в которых посадка (высадка) пассажиров осуществляется по их требованию;
- ж) надпись "Посадки нет" в остановочных пунктах, в которых осуществляется только высадка пассажиров;
- з) наименование, адрес и контактные телефоны органа, обеспечивающего контроль за осуществлением регулярных перевозок.

**Внутри транспортного средства, используемого для регулярных перевозок, перевозчиком размещается следующая обязательная информация:**

- а) наименование, адрес и номер телефона перевозчика, фамилия водителя, а при наличии кондуктора - также фамилия кондуктора;
- б) номера мест для сидения, за исключением случаев, когда транспортное средство используется для осуществления регулярных перевозок по билетам, в которых не указывается номер места для сидения;
- в) стоимость проезда, провоза ручной клади и перевозки багажа, за исключением случаев, когда транспортное средство используется для осуществления регулярных перевозок в междугородном или международном сообщении;
- г) указатели мест для пассажиров с детьми и инвалидов, за исключением случаев, когда транспортное средство используется для осуществления регулярных перевозок по билетам, в которых указывается номер места для сидения;
- д) указатели мест расположения огнетушителей;
- е) указатели мест расположения кнопок остановки транспортного средства;
- ж) указатели аварийных выходов и правила пользования такими выходами;
- з) права и обязанности пассажиров согласно настоящим Правилам;
- и) если транспортное средство используется для осуществления перевозок, подлежащих лицензированию, - номер соответствующей лицензии и наименование органа, выдавшего данную лицензию.

### **Порядок действия потребителя при нарушении их прав**

Чтобы не испытывать трудности из-за недобросовестных перевозчиков, потребителям следует знать свои права при оказании услуги ненадлежащего качества, которые установлены ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей». В случае оказания услуги ненадлежащего качества, потребитель вправе обратиться с претензией к руководителю организации, оказывающей услугу с требованием о возврате денежных средств. Требование потребителя о возврате уплаченной за услугу денежной суммы и возмещении убытков подлежат удовлетворению в **десятидневный срок** со дня предъявления соответствующего требования. Претензия составляется в свободной форме, в двух экземплярах, на бланке потребителя должна быть поставлена отметка о дате получения и лице, принявшем претензию. В случае отказа в удовлетворении требований потребитель вправе обратиться в суд.

## Законные требования потребителей за опоздание автобуса

**Неустойка.** За опоздание автобуса перевозчик обязан выплатить пассажиру неустойку — 3% от стоимости проезда за каждый час задержки.

**Убытки.** Если из-за опоздания автобуса пассажир понес другие убытки — например, опоздал на электричку, самолёт, - их компенсирует перевозчик.

**Компенсация морального вреда.** За любое нарушение прав потребителя исполнитель выплачивает выплатить ему компенсацию морального вреда. Сумму определяет суд.

Так же суд взыщет с перевозчика потребительский штраф. Он рассчитывается от всей присужденной суммы, которую перевозчик не выплатил в добровольном порядке.

*Информация подготовлена Консультационным центром  
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области»*