

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»*