

Руководитель:

Главный врач Филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в г. Каменске-Уральском, Каменском районе, Сухоложском и Богдановичском районах

Тагильцева
Полина Александровна
расшифровка подписи

Исполнитель: юрисконсульт отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей Филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в г. Каменске-Уральском, Каменском районе, Сухоложском и Богдановичском районах

Чер
Чередниченко
Ирина
Владимировна

тел. 8(3439) 37-08-06
07.11.2025

Права потребителей и безопасность пользования при оказании транспортных услуг

Основным видом транспортных услуг является перевозка, т.е. пространственное перемещение грузов, пассажиров, багажа и грузобагажа, в том числе экспедиционные услуги, услуги по погрузке и выгрузке грузов, буксировку и т.д.

Помимо основной цели перевозки транспортные средства могут использоваться для проведения досуга. К примеру, широко распространены морские и речные круизы, прогулки. Пассажирский транспорт осуществляет перевозки населения в международном, междугородном, пригородном и внутригородском сообщениях. Услугополучателями в договоре перевозки пассажира являются лишь граждане. Это обстоятельство обусловило правомерность применения в обязательствах, возникающих из перевозки пассажиров, не только транспортного законодательства, но и Закона "О защите прав потребителей", что расширяет возможности пассажира при защите его прав и законных интересов.

Договор перевозки - вариант договора для предоставления услуг. Таким образом, к нему применимы единые положения закона РФ «О защите прав потребителей» о праве на качество, защищенность, своевременную и соответствующую информацию об оказываемой услуге, а также положения главы 3 Закона «О защите прав потребителей» при оказании услуг.

Взаимоотношения между перевозчиком и гражданином-потребителем регулируются Законом РФ «О защите прав потребителей» и гл. 40 Гражданского кодекса Российской Федерации (ГК РФ), в которой содержатся нормы, устанавливающие понятие договора перевозки, его разновидности, полномочия и прямые обязанности сторон, а кроме того ответственность за несоблюдение условий договора. Ст. 784 ГК РФ устанавливает, что условия перевозки определенными видами транспорта обуславливаются транспортными уставами и кодексами и другими законами, издаваемыми в соответствии с ними инструкциями.

Статья 4 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» гласит, что исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве, исполнитель обязан оказать услугу, пригодную для целей, для которых услуга такого рода обычно используется. Если исполнитель при заключении договора был поставлен в известность о конкретных целях оказания услуги, он обязан оказать услугу, пригодную для использования в соответствии с этими целями.

Исполнитель обязан оказать услугу, соответствующую обязательным требованиям, установленным законодательством.

Одним из основных принципов предоставления транспортных услуг является безопасность услуги для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях ее оказания, а также безопасность процесса оказания услуги. Исполнитель обязан оказать потребителю услугу, качество которой соответствует договору перевозки. Если стандартом предусмотрены обязательные требования к качеству услуги, исполнитель обязан оказать потребителю услугу, соответствующую требованиям стандарта. Право потребителя на безопасность оказываемой услуги, то есть на то, чтобы в ходе её предложения не был причинен ущерб жизни, здоровью потребителя либо его имуществу, закреплено в ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Ст. 8, 9, 10 Закона РФ "О защите прав потребителей", устанавливают право потребителя на своевременную, полную и достоверную информацию об исполнителе, об оказываемой услуге, обеспечивающую возможность ее правильного выбора. Перевозчик обязан довести до сведения потребителей следующую информацию - свое полное наименование; место; режим работы; информацию о лицензии.

Данная информация должна предоставляться на русском языке. Информация об услугах должна обязательно содержать правила их оказания, эффективного и безопасного использования, сведения об их потребительских свойствах (п. 2 ст. 10 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Права потребителя при нарушении перевозчиком сроков оказания услуги:

Ответственность перевозчика за нарушение сроков оказания услуги - просрочку доставки груза, пассажира и багажа на различных видах транспорта транспортными уставами и кодексами определяется по-разному. По общему правилу, перевозчик несет ответственность, если не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров воздушного судна, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика.

При внутренних воздушных перевозках за просрочку доставки пассажира, багажа или груза в пункт назначения перевозчик уплачивает штраф в размере двадцати пяти процентов установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, но не более чем пятьдесят процентов провозной платы. При внутренних водных - за несоблюдение сроков доставки груза перевозчик уплачивает пени в размере девяти процентов провозной платы за каждые сутки просрочки, но не более чем пятьдесят процентов провозной платы.

За задержку отправления пассажирского судна или прибытие его с опозданием, за исключением перевозок по пригородному, внутригородскому маршрутам перевозок пассажиров и на переправах, перевозчик уплачивает пассажиру штраф в размере трех процентов стоимости проезда за каждый час задержки или опоздания, но не более чем в размере стоимости проезда.

За просрочку доставки груза железнодорожным транспортом перевозчик уплачивает пени в размере девяти процентов платы за перевозку грузов за каждые сутки просрочки, но не более чем в размере платы за перевозку данных грузов. За просрочку доставки багажа перевозчик уплачивает пассажиру, получателю при его выдаче на основании акта, составленного по требованию пассажира, получателя, пени в размере трех процентов платы за перевозку багажа за каждые сутки просрочки (неполные сутки считаются за полные), но не более чем в размере платы за перевозку багажа.

Такой же размер пени установлен при перевозке пассажира за задержку отправления поезда или за опоздание поезда на железнодорожную станцию назначения.

Права потребителя при оказании услуги ненадлежащего качества установлены ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей». Перевозчику могут быть предъявлены согласно выбору потребителя требования о безвозмездном устранении недостатков,

соответствующем уменьшении стоимости обслуживания, возмещении понесенных им затрат по устранению недостатков собственными силами либо третьими лицами, расторжении договора и стопроцентном возмещении ущерба, если выявленные недостатки существенные или не были устранены исполнителем в определенный срок.

Помимо этого, потребитель имеет право предъявлять требования полного возмещения убытков, доставленных ему из-за недостатков оказанной услуги. Необходимо иметь в виду, то, что жалобы по качеству услуг имеют все шансы быть предъявлены по факту их выявления, в процессе оказания услуги по перевозке, или по окончании оказания услуги.

Срок предъявления претензий к перевозчику при внутренних перевозках автомобильным транспортом - один год, железнодорожным транспортом - 6 месяцев, в отношении штрафов и пеней - 45 дней (ст. 39 Устава автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта, ст. 123 Устава железнодорожного транспорта Российской Федерации). При внутренних воздушных перевозках определен единый срок для предъявления претензий - 6 месяцев (ст. 126 Воздушного Кодекса). При внутренних водных перевозках, претензии имеют все шансы быть предъявлены в течение времени исковой давности, который устанавливается: согласно требованиям к перевозчику либо буксировщику, возникающим в связи с осуществлением перевозок грузов - один год; согласно требованиям, образующимся в связи с осуществлением перевозок пассажиров и их багажа, - три года (ст. ст. 161, 164 Кодекса Внутреннего Водного Транспорта). При этом, исчисление сроков с целью предъявления претензий производится в соответствии с ст. 126 Водного Кодекса Российской Федерации, ст. 161 Кодекса Внутреннего Водного Транспорта ст. 123 Устава железнодорожного транспорта Российской Федерации, ст. 42 Устава автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта

Ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков оказанной услуги устанавливается в параграфе 3 главы 59 ГК РФ и ст. 14 Закона РФ "О защите прав потребителей". Согласно данным нормам, причиненный вред подлежит возмещению в полном объеме. Право на компенсацию морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения его прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, регламентировано ст. 15 Закона РФ "О защите прав потребителей".

Таким образом, не стоит оставлять нарушение ваших потребительских прав без внимания.

Для получения более подробной консультации по вопросам защиты прав потребителей, составления претензии, искового заявления в суд, граждане могут обращаться в консультационные пункты для потребителей филиалов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», адреса которых можно узнать на сайте <https://кц66.рф/> или по телефону (3439) 37-08-06 филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области в городе Каменске-Уральском, Каменском районе, Сухоложском и Богдановичском районах», либо в общественные организации по защите прав потребителей или иные организации, предоставляющие соответствующие услуги