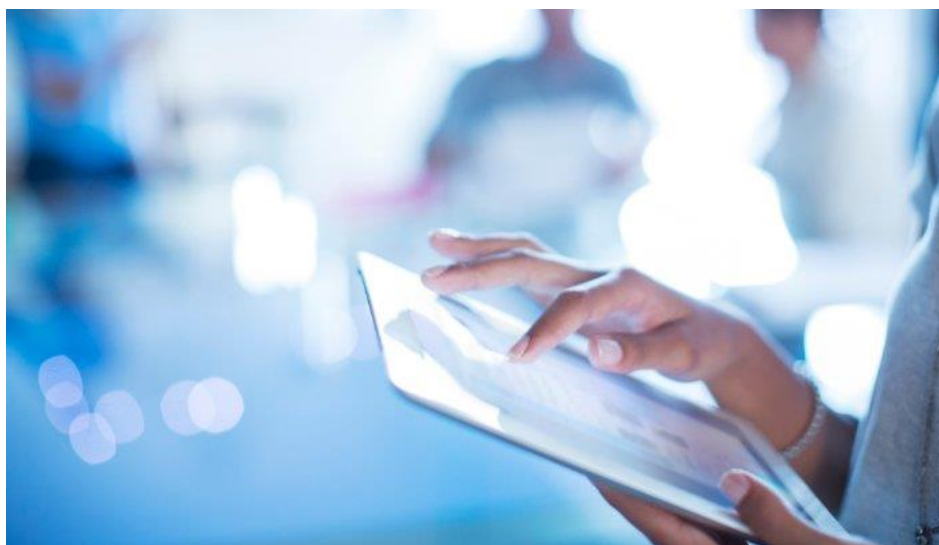




УРАЛЬСКАЯ ТРАНСПОРТНАЯ ПРОКУРАТУРА

Применение мер гражданско-правового характера
в целях защиты прав, нарушаемых предприятиями
транспортной сферы при оказании гражданам услуг
по перевозке



Екатеринбург,

2020

Уважаемые граждане!

В случае, если Ваши права нарушены перевозчиком, Вы вправе обратиться с исковым заявлением в суд в защиту нарушенного права.

В соответствии со ст. 17 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» иски могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;
- жительства или пребывания истца;
- заключения или исполнения договора;
- нахождения филиала или представительства организации, если иск вытекает из деятельности ее филиала или представительства.

В соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах граждане освобождаются от уплаты государственной пошлины по искам, связанным с нарушением прав потребителей.

В силу ст. 29 ГПК РФ предъявление претензии к перевозчику до подачи иска, вытекающего из договора перевозки пассажиров, не является обязательным.

Если гражданин по состоянию здоровья, возрасту, недееспособности и другим уважительным причинам не может сам обратиться в суд, а также если нарушены его социальные права, свободы и законные интересы в сфере защиты семьи, материнства, отцовства и детства; социальной защиты; охраны здоровья, включая медицинскую помощь; обеспечения права на благоприятную окружающую среду, его права в соответствии с ч. 1 ст. 45 ГПК РФ могут быть восстановлены в суде прокурором на основании обращения гражданина в органы прокуратуры.

При нарушении Ваших прав перевозчиком

Вы вправе обратиться в Уральскую транспортную прокуратуру

по адресу: 620014, г. Екатеринбург, ул. Боевых Дружин, 26/ул. Шейнкмана, 15 «д», телефон дежурного прокурора 8 922-120-60-50, Интернет-приемная на сайте <https://epp.genproc.gov.ru/web/urtp>

Отношения между перевозчиком и гражданином-потребителем регулируются Законом РФ «О защите прав потребителей» и гл. 40 ГК РФ, в которой содержатся нормы, определяющие понятие договора перевозки, его виды, права и обязанности сторон, а также ответственность за нарушение условий договора.

Условия перевозки конкретными видами транспорта определяются транспортными уставами, кодексами, иными законами:

- Законом РФ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» от 10.01.2003 № 17-ФЗ;
- Уставом железнодорожного транспорта Российской Федерации от 10.01.2003 № 18-ФЗ;
- Кодексом внутреннего водного транспорта РФ от 07.03.2001 № 24-ФЗ;
- Кодексом торгового мореплавания РФ от 30.04.1999 № 81-ФЗ;
- Воздушным кодексом РФ от 19.03.1997 № 60-ФЗ;
- издаваемыми в соответствии с ними правилами.

В случае нарушения охраняемого законодательством права пассажир может обратиться в суд с иском:

- **о взыскании денежных средств за некачественно оказанную услугу** (в случае неисполнения перевозчиком существенных условий договора перевозки, например, изменения в одностороннем порядке предусмотренного класса обслуживания, набора дополнительных услуг, предлагаемых при перевозке, сроков оказания услуги, и т.п.)

**Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе потребовать соответствующего уменьшения выполненной работы (оказанной услуги), а также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги) (п. 1 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).*

- **о взыскании ущерба, причиненного утратой личных вещей и документов**

**Перевозчик несет ответственность за несохранность багажа, происшедшую после принятия его к перевозке и до выдачи лицу, уполномоченному на получение багажа, если не докажет, что утрата, недостача или повреждение (порча) багажа произошли вследствие обстоятельств, которые перевозчик не мог предотвратить и устранение которых от него не зависело (ст. 29 ГПК РФ).*

**Ущерб, причиненный при перевозке багажа, возмещается перевозчиком:*

- *в случае утраты или недостачи багажа - в размере стоимости утраченного или недостающего багажа;*
- *в случае повреждения (порчи) багажа - в размере суммы, на которую понизилась его стоимость, а при невозможности восстановления поврежденного багажа - в размере его стоимости;*
- *в случае утраты багажа, сданного к перевозке с объявлением его ценности, - в размере объявленной стоимости багажа.*

**Наряду с возмещением установленного ущерба, вызванного утратой, недостачей или повреждением (порчей) багажа, перевозчик обязан вернуть отправителю провозную плату, взысканную за перевозку утраченного, недостающего, испорченного или поврежденного багажа.*

➤ **О взыскании стоимости неиспользованного билета**

**Согласно ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательства по данному договору.*

Согласно п. 2 ст. 108 **Воздушного кодекса РФ, в случае вынужденного отказа пассажира от воздушной перевозки в связи с болезнью пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующих с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами, либо в связи со смертью члена его семьи или близкого родственника, что подтверждается документально, и уведомления об этом перевозчика до окончания установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс, либо в связи с задержкой отправления воздушного судна, иными предусмотренными федеральными авиационными правилами действиями (бездействием) перевозчика, влекущими за собой неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору воздушной перевозки пассажира, пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата.*

Статьей 83 **Устава железнодорожного транспорта РФ предусмотрено, что возврат причитающихся сумм за неиспользованные проездные билеты осуществляется в порядке, определенном Правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утвержденными приказом Минтранса России от 19.12.2013 № 473.*

- **о взыскании компенсации материального и морального вреда,** причиненного жизни и здоровью пассажира при оказании услуг по перевозке (право на безопасность оказываемой услуги предусмотрено ст. 7 Закона «О защите прав потребителей»)

**В случае если при перевозке пассажира был причинен вред жизни, здоровью или имуществу потребителя, исполнитель несет имущественную ответственность (ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей»).*

**Вред, причиненный личности или имуществу гражданина, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред (ч. 1 ст. 1064 ГК РФ).*

**Моральный вред, причиненный потребителю, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда (ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей»).*

- **о взыскании неустойки**

**В силу пункта 5 статьи 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги). Сумма взысканной неустойки не может превышать отдельного вида выполненной работы (абз. 4 п. 5 ст. 28 Закона).*

- **о взыскании штрафа**

**При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей»).*