

В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай поступают обращения потребителей на ненадлежащее оказание услуг по перевозке пассажиров и багажа автобусами Союза индивидуальных автопредпринимателей. Предлагаем ответы на наиболее часто поступающие вопросы.

Вопрос: Произошла поломка автобуса, могу ли я воспользоваться приобретенным билетом для проезда в другом автобусе.

В соответствии с требованиями ст. 20 Федерального закона от 08.11.2007 N 259-ФЗ "Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.03.2023) – (Далее Устав) – в случае невозможности осуществить перевозку пассажира и багажа предоставленным транспортным средством в связи с его неисправностью, аварией, другими аналогичными причинами пассажир имеет право воспользоваться выданными билетом, багажной квитанцией, квитанцией на провоз ручной клади в другом транспортном средстве, предоставление которого обязан обеспечить перевозчик.

Если Перевозчик не обеспечил пересадку пассажиров в другое транспортное средство, для доставки пассажиров до пункта назначения, пассажир имеет право обратиться к перевозчику с письменной претензией, которая составляется в двух экземплярах, и выдвинуть требование о возмещении убытков, которые у него возникли, в связи с не оказанной услугой (услуга легкового такси).

На основании ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» - требования потребителя о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

В соответствии с требованиями п. 105 «Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом» - претензии, возникающие в связи с перевозками пассажиров и багажа, предъявляются перевозчикам по месту его нахождения.

Вопрос: Проехали половина пути и автобус сломался, должны ли вернуть деньги за билет?

На основании ст. 23 Федерального закона - в случае невозможности продолжения перевозки пассажира до пункта его назначения по не зависящим от перевозчика причинам пассажир имеет право получить обратно стоимость проезда, перевозки багажа, провоза ручной клади пропорционально непрошеданному расстоянию.

Вопрос: Как осуществляется возврат пассажиру стоимости проезда, перевозки багажа, провоза ручной клади в междугородном сообщении.

В соответствии с требованиями ст. 23 Федерального закона

1. Пассажир имеет право:

1) в случае опоздания к отправлению транспортного средства в течение трех часов или вследствие болезни, несчастного случая в течение трех суток с момента отправления транспортного средства, на которое был приобретен билет, возобновить действие билета на другое транспортное средство при условии доплаты, размер которой составляет двадцать пять процентов стоимости проезда, перевозки багажа, провоза ручной клади, или получить обратно стоимость проезда, перевозки багажа, провоза ручной клади за вычетом двадцати пяти процентов их стоимости;

2) в случае возврата билета в кассу не позднее, чем за два часа до отправления транспортного средства получить обратно стоимость проезда, перевозки багажа, провоза ручной клади за вычетом пяти процентов их стоимости или в случае возврата билета позднее этого срока, но до отправления транспортного средства получить обратно стоимость проезда, перевозки багажа, провоза ручной клади за вычетом пятнадцати процентов их стоимости;

Пассажир имеет право вернуть билет в кассу до отправления транспортного средства и получить обратно полную стоимость проезда, перевозки багажа, провоза

ручной клади в следующих случаях:

а) отмена отправления транспортного средства;

б) задержка отправления транспортного средства более чем на час;

в) предоставление пассажиру места в транспортном средстве с оплатой проезда по более низкой цене, чем в том транспортном средстве, на проезд в котором пассажиру продан билет;

г) непредоставление пассажиру указанного в билете места;

В случае согласия на проезд в транспортном средстве с оплатой проезда по более низкой цене пассажир имеет право получить разницу между оплаченной суммой и причитающейся за проезд, перевозку багажа, провоз ручной клади платой;

А в случае предоставления транспортного средства с оплатой проезда, перевозки багажа, провоза ручной клади по более высокой цене, чем в транспортном средстве, указанном в расписании, пассажир имеет право осуществить проезд, перевозку багажа, провоз ручной клади без доплаты.

Возврат пассажиру стоимости проезда, перевозки багажа, провоза ручной клади осуществляется в порядке, установленном правилами перевозок пассажиров, не позднее чем в течение десяти дней с момента предъявления перевозчику соответствующего требования пассажира.

Вопрос: Как поступить пассажиру, если поврежден или утерян багаж при автомобильных перевозках.

Иногда путешествие омрачается потерей багажа. Важно, не растеряться и правильно предъявить претензию перевозчику.

В соответствии с требованиями пунктов 58, 59, 102 «Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом», утв. Постановлением Правительства РФ от 01.10.2020г. № 1586 - при обнаружении утраты, недостачи мест или повреждения (порчи) багажа перевозчик по требованию лица, указанного в багажной квитанции, или лица, уполномоченного на получение багажа, при предъявлении багажной квитанции и багажной бирки составляет коммерческий акт в 2 экземплярах, один из которых вручается указанному лицу для предъявления им претензии перевозчику.

Коммерческий акт должен содержать следующую информацию:

- а) описание состояния багажа и тех обстоятельств, при которых обнаружена его несохранность;
- б) данные о том, правильно ли был погружен, размещен и закреплен багаж;
- в) описание нарушения требований к погрузке, размещению или креплению багажа.

Претензии с приложением коммерческого акта предъявляются перевозчикам или фрахтовщикам по месту их нахождения.

В случае если багаж, за утрату или недостачу которого перевозчик выплатил соответствующее возмещение, будет впоследствии найден, этот багаж возвращается предъявителю коммерческого акта при условии возврата денег, ранее выплаченных ему за утрату или недостачу этого багажа.

Вопрос: Вправе ли работники автотранспорта высадить из городского автобуса

ребенка, так как у него не хватило денег для оплаты за проезд.

24 февраля 2021 года подписан Федеральный закон № 26-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон "Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта», согласно которому, теперь детей запрещено принудительно высаживать на ближайшей остановке, даже если проезд не оплачен. Детей до 16 лет без совершеннолетнего сопровождающего нельзя высадить из городского автобусного или городского наземного электрического транспорта. Он может выйти на той остановке, до которой планировал добраться. Штрафовать за безбилетный проезд такого ребенка тоже запрещено. При наличии совершеннолетнего сопровождающего, который не оплатил проезд за себя и ребенка, оба пассажира обязаны выйти на ближайшей остановке. Данные изменения вступили в силу 07 марта 2021 года.

Также введены штрафы для водителей и должностных лиц, которые высадили несовершеннолетних пассажиров в нарушение требований законодательства (ст. 11.33 ч.2.1 КоАП РФ).

Итак, размер штрафа за принудительную высадку безбилетного ребенка:

5 000 рублей - для водителя;

20 000 - 30 000 рублей - для должностного лица.

Вопрос: Имеет ли право водитель автобуса курить во время движения автотранспорта.

Федеральным законом №15 от 23 февраля 2013 г. определены места, где курение категорически запрещено. В число таких территорий входит и общественный транспорт. В частности, автобус. Причем, курить в салоне автобуса запрещается и в процессе его движения (с людьми или без), и при посадке-высадке пассажиров, и в момент нахождения в гараже или на стоянке. Кроме этого, на двери автобуса должен быть

размещен соответствующий запрещающий знак. Знак о запрете курения размещается у транспортных средств - на двери. Статьей 6.24 КоАП РФ на водителя, допустившего курение табака в салоне автобуса, предусмотрен штраф от 500 до 1500 рублей. В соответствии со ст. 6.25 КоАП РФ за недостаточный контроль работы своих водителей к административной ответственности привлекаются индивидуальные предприниматели и юридические лица. Штраф на предпринимателей в размере от тридцати тысяч до сорока тысяч рублей; на юридических лиц - от шестидесяти тысяч до девяноста тысяч рублей.