

Защита прав пассажиров в сфере транспортного обслуживания



Законом «О защите прав потребителей» и статьей 784, а также главой 40 Гражданского кодекса происходит регулирование отношений, которые складываются между юридическими лицами или ИП, осуществляющими деятельность в сфере сервиса, осуществляемого посредством транспорта. К такому договору применяются положения глав 1 и 3 Закона «О защите прав потребителей». Это связано с тем, рассматриваемый договор является одним из видов такого, заключение которого происходит по факту предоставления сервиса.

Каким образом защищаются права пассажира в области транспортных услуг?

В пункте 1 статьи 786 Гражданского кодекса содержатся положения, говорящие о том, что при заключении договора пассажирской перевозки перевозчик берет на себя обязанность перевезти последнего в пункт назначения. Кроме того, пассажир в свою очередь должен внести плату за предоставленный сервис. Как говорится в пункте 2 статьи 786 ГК РФ, факт заключения договора на пассажирскую перевозку подтверждается наличием билета.

Учтите, что перевозчик должен доставить вас в место, определенное договором, за такой промежуток времени, который предусмотрен транспортными кодексами и уставами, а когда время в них не определено, то согласно статье 792 ГК РФ к ним предъявляются требования разумности.

Положения, которыми предусмотрены сроки:

- Статья 14 «Устава автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта» от 08.11.2007 г. N 259-ФЗ;
- Статьями 33 и 89 «Устава железнодорожного транспорта РФ» от 10.01.2003 г. N 18-ФЗ;
- Статьи 76 и 95 Кодекса внутреннего водного транспорта РФ;
- Статьей 152 Кодекса торгового мореплавания РФ;
- Статьями 103 и 109 Водного кодекса РФ.

Обязательства, которые имеются у сторон, установлены Гражданским кодексом, кодексами и уставами, регулирующими отношения на транспорте, в том числе, когда обязанности по перевозке были выполнены не соответствующим образом или вовсе не были выполнены. Как гласит статья 793 ГК РФ соглашения, которые транспортная компания заключила со своими пассажирами о том, что ее ответственность, установленная законом, ограничивается, либо вовсе устраняется – недействительны.

В пункте 1 статьи 795 Гражданского кодекса указано, что при возникновении задержки отправки транспорта, который перевозит пассажиров, либо при его опоздании в конечный пункт организатор перевозок должен уплатить вам штраф. При этом исключение из данного правила распространяется на перевозки, осуществляемые посредством городского или пригородного сообщения. Размер штрафа установлен транспортными кодексами или уставами.

Однако перевозчик может избежать такой ответственности, когда докажет что это произошло по независящим от него обстоятельствам, в частности, были следствием непреодолимой силы, либо причиной тому послужило устранение неисправности транспорта, которая угрожала жизни или здоровью пассажиров, а также другие обстоятельства.

Когда вы в случае задержки отправления транспорта

отказываетесь от такой перевозки, перевозчик имеет обязанность вернуть вам сумму, которая была внесена в качестве провозной платы. Это закреплено в пункте 2 статьи 795 ГК РФ, а также пунктом 4 статьи 28 Закона «О защите прав потребителей».

Пункт 5 статьи 28 вышеуказанного закона гласит, что когда исполнителем нарушены временные рамки, которые установлены для предоставления сервиса, он уплачивает потребителю пеню/неустойку. Она равняется трем процентам от установленной цены на услугу. Начисляется такая пеня ежедневно, а когда срок определяется часами – ежечасно до того момента пока сервис не будет предоставлен, либо в пока вы не предъявите иные условия. При этом имейте в виду, что начисленная неустойка, не может превысить стоимость предоставленного сервиса. Рассматриваемая штрафная санкция должна быть определена с учетом стоимости сервиса.

Предмет договора, который заключается по поводу пассажирских перевозок, является существенным условием такого договора. Рассматриваемым предметом являются деятельность перевозчика, которая направлена на пассажирскую доставку в определенный пункт. Когда при посадке пассажир сдает багаж – к предмету также относится его доставка. Также сюда включаются деятельность пассажиров, направленная на оплату предоставленного сервиса в отношении пассажирской перевозки и его багажа.

Срок также является условием договора. Статья 792 Гражданского кодекса РФ устанавливает, что у того, кто предоставляет сервис пассажирских перевозок, должен привезти их в назначенный пункт с то время, которое определено различными транспортными кодексами или уставами, при их отсутствии срок должен быть разумным. Рассматриваемая разновидность договора относится к публичным, консенсуальным, двусторонним, возмездным. Заключается он путем присоединения. Двусторонность обязательств выражена в том, что у обеих сторон имеются и права и обязанности.

Возмездность говорит о предоставлении сервиса за определенную цену. Консенсуальность данного договора заключается в том, что он будет считаться заключенным в тот момент, когда пассажир купит билет. Факт заключения договора пассажирской перевозки подтверждается билетом, а то, что багаж сдан – багажной квитанцией.

Вы можете требовать, чтобы:

- Исполнителем были устранены недостатки, которые появились в процессе поездки;
- Была уменьшена стоимость сервиса после того, как вы обнаружили в нем недостатки или когда уже прибыли в назначенный пункт;
- Если вы самостоятельно или при помощи других людей устранили недостатки сервиса, то требуйте возмещения расходов, которые образовались в связи с этим.

Также имейте в виду, что вы можете потребовать возместить причиненные вам убытки, когда предоставленный сервис оказался несоответствующего качества. Свои требования выразите в претензии, которая должна быть письменной. Учтите, что сроки, в которые она должна быть подана или рассмотрена, устанавливаются отдельно для каждого вида транспорта, также, как и особенности.

Такие положения регулируют:

1. Глава 8 «Устава железнодорожного транспорта РФ» в случае, когда речь идет о ж/д транспорте;
2. Глава 18 «Кодекса внутреннего водного транспорта РФ» – на водном транспорте;
3. Статьями с 124 по 127 Воздушного кодекса РФ при перевозке посредством воздушного транспорта;
4. Главой 7 «Устава автомобильного транспорта РФ» при использовании соответствующих средств передвижения.

Закон «О защите прав потребителей» кроме всего прочего распространяет свое действие и на перевозки с использованием

такси. То есть если в ходе подобной перевозки были нарушены потребительские права, то вы имеете право на возмещение убытков, которые у вас образовались.