**Защита прав потребителей при перевозке пассажиров**

Договор перевозки пассажира транспортной компанией является разновидностью договора оказания услуг, поэтому правоотношения в этой области регулируются Законом «О защите прав потребителей». Исполнитель договора обязан оказать услугу в надлежащие сроки и надлежащего качества. Если в договоре перевозки нет пункта о качестве оказываемых услуг, перевозчик обязан оказать услугу, соответствующую требованиям, обычно предъявляемым к услугам такого рода.

Обычно, при заключении договора перевозки пассажира, условиями о качестве являются:

* Класс обслуживания;
* Наличие/отсутствие посадочного места;
* Наличие/отсутствие питания в поездке;
* Наличие/отсутствие дополнительных услуг;
* Для Ж/Д транспорта указываются условия проезда пассажира в купе, плацкарте или общем вагоне.

В зависимости от вида транспорта, пассажиру могут быть предоставлены другие условия качества поездки. Если какое-либо условие было нарушено в ходе перевозки пассажира (например, отсутствовало посадочное место или был предоставлен низкий класс обслуживания, нежели предусмотрено договором перевозки), это будет являться нарушением права потребителя. Требованиями, обычно предъявляемыми к услугам такого рода, является средний уровень обслуживания на определенном виде транспорта.

Пассажир, которого не устроило качество перевозки, вправе предъявить требования в соответствии со ст. 29 Закона «О защите прав потребителей» и по своему выбору потребовать:

* Устранения недостатков услуги в процессе поездки;
* Уменьшения цены услуги после обнаружения в ней недостатков или прибытия в пункт назначения;
* Возмещения расходов, понесенных в процессе перевозки, по устранению недостатков услуги своими силами или третьими лицами.

Также пассажир вправе потребовать возмещения убытков, понесенных им вследствие оказания перевозчиком услуги ненадлежащего качества. Требования потребителя излагаются в виде письменной претензии.

Особенности, сроки подачи и рассмотрения претензий напрямую зависят от вида транспорта и регулируются следующими правовыми актами:

* На Ж/Д транспорте - главой 8 Устава железнодорожного транспорта РФ;
* На водном транспорте - главой 18 Кодекса внутреннего водного транспорта РФ;
* На воздушном транспорте - ст. ст. 124-127 Воздушного кодекса РФ;
* На автомобильном транспорте - глава 7 Устава автомобильного транспорта РФ.

Также пассажиру не стоит забывать, что под действие Закона «О защите прав потребителей» попадают перевозки транспортом такси. Если в процессе оказания такой услуги произошло нарушение права потребителя, пассажир такси вправе в полной мере возместить понесенные убытки.

Помимо права на оказание услуг по перевозке надлежащего качества пассажир имеет следующие права:

* Право на безопасность оказываемой услуги (ст. 7 Закона «О защите прав потребителей»). В случае, если при перевозке пассажира был причинен вред жизни, здоровью или имуществу потребителя, исполнитель будет нести имущественную ответственность (ст. 14 Закона «О защите прав потребителей»);
* Право на информацию об оказываемой услуге (ст. 8-10 Закона «О защите прав потребителей»). Транспортные кодексы и уставы обязывают транспортные компании незамедлительно сообщать потребителю информацию о стоимости билетов, расписании движения транспорта, стоимости перевозки багажа и пр. Непредставление такой информации может привести к тому, что пассажир опоздает на поезд или самолет, либо оплатит неполную стоимость билета и не сможет улететь. В таких ситуациях потребитель несет убытки, и исполнитель обязан не только нести ответственность за непредставление информации, но и возместить пассажиру понесенные убытки.
* Право на оказание услуги в указанные сроки (ст. 27, 28 Закона «О защите прав потребителей»);
* Право на безопасную перевозку груза и багажа.

**Чистопольский территориальный орган Госалкогольинспекции Республики Татарстан**