Права потребителя при оказании услуг перевозки железнодорожным транспортом



Железнодорожный транспорт сегодня очень популярен. Купив билет на поезд дальнего следования либо пригородного сообщения, человек заключает с перевозчиком договор перевозки пассажира и приобретает права и обязанности, предусмотренные статьей 786 Гражданского кодекса Российской Федерации.

В этом материале разъясним, на что следует обратить особое внимание при приобретении и возврате билетов, какие основные права есть у пассажира железнодорожного транспорта.

Информация, которую перевозчик обязан предоставить пассажиру

На железнодорожных станциях, вокзалах, в поездах и других местах обслуживания перевозчик обязан бесплатно, на русском языке в наглядной и доступной форме довести до вас следующую информацию:

- наименование и место нахождения (юридический адрес) перевозчика, место нахождения подразделения перевозчика, уполномоченного принимать и рассматривать претензии, предъявляемые к перевозчику;
- сведения о лицензии перевозчика на осуществление перевозок пассажиров, багажа, грузов и (или) грузобагажа (номер, срок ее действия, наименование выдавшего органа);
- сведения о договоре (договорах) обязательного и (или) добровольного страхования (номер, дата заключения, срок действия) и страховщике (страховщиках) (наименование, место нахождения, почтовый адрес, номер телефона);
- время работы билетных и багажных касс, товарных контор и камер хранения ручной клади;
- перечень работ и услуг, их стоимость;
- иные сведения об оказываемых услугах.

Если билет приобретен через агента, по требованию потребителя посредник должен подтвердить свои полномочия и предоставить данные о себе.

Ваши права при приобретении проездных билетов

- Приобретая билет на поезд, вы имеете право на своевременную и достоверную информацию о расписании движения поездов, о наличии свободных мест в вагонах различных классов поездов дальнего следования, о категории поездов дальнего следования, о специфике тарифов и стоимости билетов (на любые поезда).
- Вы имеете право приобретать билеты на любой поезд, в любой вагон при наличии в нём свободных мест до выбранной вами станции назначения. Также вы можете купить несколько билетов, указав желаемые станции отправления и прибытия.
- Вы вправе выбрать имеющийся в наличии возвратный и (или) невозвратный тариф. В первом случае при неиспользовании билета вы вправе рассчитывать на возврат его стоимости (при определенных условиях), а во втором случае деньги при несостоявшейся поездке вам не вернут (об исключениях из этого правила – см. ниже).
- Вы можете приобрести билет на проезд ребенка в возрасте до 10 лет по специальному детскому тарифу (35% от стоимости билета по тарифу для взрослого пассажира). Возраст ребенка определяется на день начала поездки. Если в день отправления поезда ребенку исполняется 10 лет, то на него оформляется проездной документ (билет) по тарифу на перевозку детей. При проезде в поезде дальнего следования по проездному документу (билету), оформленному по тарифу на перевозку детей, пассажира в возрасте старше 10 лет на момент отправления поезда, перевозчиком взимается разница между стоимостью проездных документов (билетов), оформленных по тарифу на перевозку взрослого пассажира и тарифу на перевозку детей, от станции отправления до станции назначения пассажира. При переоформлении билета в случае отмены поезда дальнего следования право на перевозку ребенка по детскому тарифу сохраняется, и доплата до тарифа на перевозку взрослого пассажира не требуется.
- Вы вправе бесплатно провозить с собой одного ребенка в возрасте до 5 лет в поездах дальнего следования при условии, что он не занимает отдельное место, при этом на него оформляется билет. Если в день отправления поезда ребенку исполняется 5 лет, то на него оформляется билет без взимания платы, если ребенок не занимает отдельное место. Если ребенок в возрасте не старше 5 лет при проезде в поезде дальнего следования занимает отдельное место, то на него оформляется билет по тарифу на перевозку детей.
- В пригородных поездах (электричках) дети до 7 лет путешествуют бесплатно. Бесплатный проезд ребенка осуществляется до достижения ребенком возраста 7 лет, а также в случае, если ребенку исполняется 7 лет в день отправления пригородного поезда.
- Вы вправе при оформлении билета указать номер мобильного телефона или иной способ связи для вашего информирования.
- Вы вправе в поездах дальнего следования дополнительно к установленной норме провоза ручной клади провезти с собой ручную кладь весом до 50 кг на один билет, дополнительно купленный за полную стоимость по тарифу на перевозку взрослого пассажира. При оплате

пассажиром дополнительных мест за полную стоимость норма провоза ручной клади рассчитывается по количеству оформленных им билетов.

- Пассажир вправе за плату перевозить при себе в поезде мелких домашних животных, собак, кошек и птиц. При перевозках в поездах дальнего следования размер платы устанавливается правилами перевозчика. С оплатой всех мест в купе отдельная плата за перевозку мелких домашних животных, собак, кошек и птиц не взимается. При перевозках в поездах пригородного сообщения размер платы за перевозку мелких домашних животных, собак, кошек и птиц не может превышать 25% от стоимости проезда взрослого пассажира по аналогичному маршруту.
- В поездах дальнего следования допускается перевозка мелких домашних животных, собак, кошек и птиц с учетом требований ветеринарных правил сверх установленной нормы провоза ручной клади в вагонах, в которых разрешена такая перевозка. При этом на одном месте допускается перевозка не более двух мелких домашних животных, собак, кошек или не более двух птиц на один оформленный билет. Мелкие домашние животные, кошки, мелкие собаки, птицы перевозятся в ящиках, корзинах, клетках, контейнерах и помещаются на местах, предназначенных для размещения ручной клади. Мелкие собаки, не помещенные в ящики, корзины, клетки, контейнеры, перевозятся в поездах дальнего следования в отдельном купе с оплатой полной стоимости всех незанятых мест по тарифу на перевозку взрослого пассажира, при этом общее количество проезжающих в купе собак и их владельцев или сопровождающих не должно превышать количество мест в купе.
- Вы вправе на один билет перевозить не более трех мест багажа по сумме трех измерений каждого места, не превышающих 180 см, весом не более 75 кг и общим весом не более 200 кг. На перевозку багажа пассажиру оформляется багажная квитанция. Плата за перевозку багажа взимается при оформлении багажной квитанции на станции отправления поезда. Пассажир может предъявить для перевозки багаж с объявленной ценностью. За объявление ценности багажа взимается сбор за перевозку с объявленной ценностью.
- Вы вправе по письменному заявлению восстановить утерянный или испорченный билет на поезд дальнего следования. Утерянный или испорченный билет на поезд пригородного сообщения не возобновляется, и возврат средств за него не производится.
- Вы можете приобрести абонементный билет для многократных поездок в поездах пригородного сообщения (электричках).
- Вы вправе при наличии свободных мест переоформить билет до той же станции назначения на ранее отходящий поезд.

Права пассажира во время поездки на поезде

- Пассажир имеет право своевременно (согласно расписанию) быть доставленным в пункт назначения, указанный в билете. По общему правилу, при несвоевременном прибытии поезда дальнего следования на станцию назначения пассажир вправе требовать компенсацию в размере 3% от стоимости билета за каждый час опоздания, но не более чем в размере стоимости проезда, если перевозчик не докажет, что опоздание произошло вследствие независящих от перевозчика обстоятельств. Если вследствие опоздания прибытия поезда пассажиру причинены убытки, он вправе потребовать их возмещения.

- Пассажир всегда является застрахованным лицом, поэтому в случае причинения вреда его жизни, здоровью и имуществу в процессе перевозки он имеет право на выплату страхового возмещения. Если в процессе поездки с вами произошел несчастный случай, по возможности обратитесь к начальнику поезда для составления акта.
- Пассажир при проезде в поездах дальнего следования в пути следования поезда может занять свободное место в вагоне более высокой категории, оплатив разницу в стоимости проезда. Это возможно в том случае, если выбранное пассажиром место свободно на всем пути следования поезда. О своем желании занять место в вагоне более высокой категории пассажир может сообщить проводнику вагона, который передаст соответствующий запрос начальнику поезда.
- Пассажир имеет право перевозить с собой ручную кладь без оформления каких-либо дополнительных документов.
- Пассажир в поездах дальнего следования имеет право бесплатно провозить с собой на один билет ручную кладь весом не более 36 кг (для вагонов с 2-местными купе (СВ) – 50 кг), размер которой по сумме трех измерений не превышает 180 см. Сверх установленной нормы разрешается провоз детских и инвалидных колясок.
- Пассажир в поезде пригородного сообщения имеет право бесплатно провозить с собой на один билет ручную кладь весом не более 36 кг, размер которой по сумме трех измерений не превышает 180 см.
- Пассажир, являющийся инвалидом, вправе провозить с собой в вагонах всех типов собаку-проводника при наличии ошейника, намордника и документа, подтверждающего специальное обучение такой собаки. Плата за перевозку собак-проводников не взимается, и перевозочные документы не оформляются.
- Пассажир при проезде в поездах дальнего следования имеет право делать остановку в пути следования поезда с продлением срока действия билета не более чем на 10 суток. Для этого в течение 3 часов с момента прибытия поезда на станцию, где вы пожелали сойти, нужно в кассе вокзала этой станции проставить в билете соответствующую отметку. Если до возобновления поездки расценки поменяются и билет подорожает, пассажир будет вынужден оплатить разницу в стоимости проезда. Если же билет подешевеет, пассажир не сможет рассчитывать на возврат части его стоимости.
- Пассажир имеет право на предоставление ему именно того места, которое указано в билете. Если перевозчик не может его предоставить, он обязан предложить пассажиру занять другое свободное место, в том числе в вагоне более высокой категории. Доплата с пассажира при этом не взимается. Если пассажиру предлагается занять место в вагоне более низкой категории, ему возмещается разница в стоимости проезда.
- Если пассажир не желает занимать другое место, предложенное перевозчиком, в том числе в другом поезде, он может сдать билет и вернуть его полную стоимость вне зависимости от тарифа, по которому билет приобретался. При отказе пассажира от предложенного ему места в этом же поезде или в другом поезде начальник (механик-бригадир) поезда составляет акт, который передается пассажиру. В акте указываются фамилия, имя, отчество (при наличии) пассажира, номер проездного документа (билета), причины непредоставления места.

- Пассажир поезда дальнего следования, при условии оплаты билета по соответствующему тарифу, имеет право на получение комплекта чистого постельного белья и сервисных услуг (например, питания). Также пассажиры свободно приобретают товары, реализуемые на законных основаниях в поездах, в том числе в специализированных вагонах-ресторанах.
- Пассажир при проезде в поездах дальнего следования вправе продлевать срок действия билета в случае болезни в пути следования на время болезни, подтвержденное документами лечебных учреждений.

Возврат билета на поезд

Если поездка не состоялась, вы можете сдать билет и вернуть часть или полную стоимость, в зависимости от обстоятельств и типа тарифа.

Не во всех случаях вы можете рассчитывать на возврат его стоимости. Если возврат и возможен, то далеко не всегда вы сможете получить обратно полную стоимость билета.

Если вы приобретали билет по невозвратному тарифу, и вы захотите его сдать, деньги по общему правилу вам не вернут. **Однако существуют исключения**, когда по невозвратному билету можно вернуть обратно его стоимость. К случаям, предусматривающим возврат полной стоимости проезда (стоимость билета и стоимость плацкарты), относятся **отмена либо задержка отправления поезда (для пригородных поездов – отмена либо задержка более чем на час), непредоставление пассажиру места, указанного в билете (на основании акта начальника поезда)**. К случаям, предусматривающим в**озврат части стоимости проезда (стоимость билета без стоимости плацкарты), относятся внезапная болезнь пассажира либо совместно следующего с ним члена семьи, смерть члена семьи, а также получение пассажиром травмы в результате несчастного случая.**

Если билет куплен по возвратному тарифу, сумма возврата зависит от времени сдачи:

- **не позднее чем за 8 часов до отправления** — возвращается полная стоимость (билет + плацкарта);
- **от 8 до 2 часов до отправления** — возвращается стоимость билета и 50% стоимости плацкарты;
- **менее чем за 2 часа** — возвращается только стоимость билета (без плацкарты).

Если вы опоздали на поезд, можно вернуть только стоимость билета за вычетом полной стоимости плацкарты и сборов — при обращении в кассу не позднее 12 часов после отправления состава.

При этом под стоимостью плацкарты следует понимать стоимость спального места в вагоне (указывается в проездном документе).

В случае опоздания на поезд стоимость билета за вычетом полной стоимости плацкарты и сборов можно вернуть, обратившись в кассу на станции отправления поезда не позднее 12 часов со времени отправления состава.

В исключительных случаях, таких как болезнь или несчастный случай, послуживших причиной опоздания, возврат стоимости билета возможен при обращении в срок, не превышающий 5 дней с даты отправления поезда. При этом к заявлению о возврате стоимости билета необходимо приложить документы, подтверждающие обстоятельства болезни либо несчастного случая.

Права пассажиров железнодорожного транспорта, а также обязанности перевозчика в условиях чрезвычайной ситуации либо режима повышенной готовности.

При отмене поезда из-за чрезвычайных обстоятельств перевозчик обязан разместить информацию на сайте и разъяснить порядок действий. Пассажир вправе:

- использовать билет в течение 12 месяцев после отмены ЧС,
- вернуть билет и получить 100% стоимости.

Претензионный и судебный порядок разрешения споров между потребителем и перевозчиком

В случае наличия спора между потребителем и перевозчиком претензионный порядок является обязательным.Это означает, что до обращения в суд потребитель должен направить перевозчику письменную претензию, подробно указав суть спора, свои требования и приложив копии подтверждающих документов (билет, чек, багажную квитанцию, акт начальника поезда, переписку, фото- или видеоматериалы).

Если перевозчик не дал ответ в установленный срок, отказал без законных оснований или потребитель не согласен с предложенным решением, он вправе обратиться в суд. Исковые заявления подаются по месту нахождения перевозчика, а также по правилам подсудности (например, по месту жительства или пребывания истца, по месту заключения или исполнения договора).

Суд не вправе возвратить исковое заявление, **которое подано по правилам подсудности, установленным для исков о защите прав потребителей**, содержащее требование к перевозчику пассажира и (или) багажа

FAQ (Часто задаваемые вопросы)

Возможно ли вернуть деньги за невозвратный билет?

Да, но только в исключительных случаях: отмена или задержка поезда, непредоставление места, болезнь или несчастный случай при наличии подтверждений.

Что делать, если поезд опоздал?

Вы имеете право на компенсацию — 3% от стоимости билета за каждый час опоздания (до 100%), если задержка по вине перевозчика.

Можно ли перевозить животных?

Да, при соблюдении правил перевозчика. В купе при покупке всех мест дополнительная плата не взимается.

Как восстановить потерянный билет?

Если билет не электронный, а бумажный, для дальнего следования — по письменному заявлению. Для пригородных поездов восстановление бумажных билетов невозможно.

Если мне не предоставили место по билету, можно ли вернуть деньги?

Да, вы можете отказаться от предложенного места и вернуть полную стоимость билета независимо от тарифа.

Информация подготовлена на основе открытых Интернет-источников