**Памятка потребителю транспортных услуг**

Потребителю транспортных услуг необходимо знать, что поскольку договор перевозки  является договором на оказание услуг, к нему применимы общие положения Закона РФ «О защите  прав потребителей» о праве на качество, безопасность, своевременную и надлежащую информацию об оказываемой услуге, а также положения главы 3 Закона «О защите прав потребителей» при оказании услуг.

**Права потребителя при оказании услуги ненадлежащего качества установлены ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»,**в соответствии с которойперевозчику могут быть предъявлены по выбору потребителя требования о безвозмездном устранении недостатков; соответствующем уменьшении цены услуги, возмещении понесенных им расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами; расторжении договора и полном возмещении убытков, если обнаруженные недостатки существенные или не были устранены исполнителем в назначенный срок.

Кроме того, потребитель вправе требовать полного возмещения убытков, причиненных ему из-за недостатков оказанной услуги. Следует помнить, что претензии по качеству услуг могут быть предъявлены по  факту их обнаружения, в ходе оказания услуги по перевозке, либо по завершению оказания услуги.  Особенности и сроки предъявления претензий по перевозке пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом устанавливаются Уставом автомобильного транспорта (УАТ) от 08.11.07г. № 259-ФЗ.

Право потребителя на безопасность оказываемой услуги  закреплено ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков оказанной услуги устанавливается в параграфе 3 главы 59 ГК РФ и ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей». Согласно данным нормам, причиненный вред подлежит возмещению в полном объеме.

Право на компенсацию морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения его прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, регламентировано ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Ст. 8, 9, 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», устанавливают право потребителя на своевременную, полную и достоверную информацию об исполнителе, об оказываемой услуге, обеспечивающую возможность ее правильного выбора. Перевозчик обязан довести до сведения потребителей свое полное наименование, место ее нахождения, режим работы, информацию о лицензии. Данная информация должна предоставляться на русском языке (дополнительно, по усмотрению перевозчика, на языках субъектов РФ).

Информация об услугах должна обязательно содержать правила их оказания, эффективного и безопасного использования, сведения об их потребительских свойствах (п. 2 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей»)

Уставом автомобильного транспорта и Правилами перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом предусматриваются обязанности перевозчика предоставить информацию о расписании движения транспорта, стоимости проезда и провоза багажа, времени работы билетных касс, камер хранения, расположении вокзальных помещений, предоставляемых определенным категориям граждан льготах и другие сведения, относящиеся к данному виду транспорта.

Ответственность перевозчика за не предоставление надлежащей информации определяется ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей». Так, если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора вышеуказанную информацию, он вправе потребовать от исполнителя возмещения причиненных в связи с этим убытков, или если в связи с недостоверной информацией приобретенная услуга не обладает необходимыми потребителю свойствами - потребовать возврата уплаченной суммы и иных убытков.

Ответственность перевозчика за нарушение сроков оказания услуги - просрочку доставки груза, пассажира и багажа на различных видах транспорта транспортными уставами и кодексами определяется по-разному. По общему правилу, перевозчик несет ответственность, если не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы,  либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика.

Перевозчик несет ответственность за не сохранность багажа после принятия его для перевозки и до выдачи его пассажиру, 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. Согласно  ст. 796 ГК РФ ущерб возмещается перевозчиком в следующем размере:

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

 Наряду с возмещением ущерба перевозчик обязан возвратить стоимость провоза груза или багажа.

Срок предъявления претензий к перевозчику при внутренних перевозках автомобильным транспортом - 1 год, в отношении штрафов и пеней - 45 дней (ст. 39 УАТ). При этом, исчисление сроков для предъявления претензий производится в соответствии со ст. 42 УАТ.