

**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА**

ПИСЬМО
от 22 сентября 2010 г. N 01-09/1927

**О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПассаЖИРОВ
ПРИ ОПОЗДАНИИ ИЛИ ЗАДЕРЖКЕ ПОЕЗДА ДАЛЬНЕГО
ИЛИ МЕСТНОГО СЛЕДОВАНИЯ**

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по железнодорожному транспорту, принимая во внимание актуальность своевременного и действенного обеспечения защиты прав потребителей услуг пассажирского железнодорожного транспорта (далее - пассажиры) при опоздании или задержке поезда дальнего или местного следования, обращает внимание на нижеследующее.

Основу законодательства, регулирующего оказание услуг по пассажирским перевозкам, составляют нормы общегражданского законодательства. Отношения между перевозчиком и пассажиром регулируются, в том числе, [Законом](#) РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

Согласно [Приказу](#) МАП от 20.05.1998 N 160 "О некоторых вопросах, связанных с применением [Закона](#) Российской Федерации "О защите прав потребителей" под "потребителем" понимается не только гражданин, который непосредственно приобрел услугу, но и гражданин, пользующийся данной услугой. Воспользоваться услугой по договору перевозки железнодорожным транспортом в поездах дальнего или местного следования может только гражданин, который указан в билете. Именно этот гражданин является стороной по договору перевозки, соответственно только он в данном случае является потребителем в отношениях, вытекающих из договора перевозки железнодорожным транспортом.

В соответствии со [ст. 786](#) Гражданского кодекса Российской Федерации по договору перевозки пассажира перевозчик обязуется перевезти пассажира в пункт назначения, а в случае сдачи пассажиром багажа также доставить багаж в пункт назначения и выдать его управомоченному на получение багажа лицу; пассажир обязуется уплатить установленную плату за проезд, а при сдаче багажа - и за провоз багажа. Заключение договора перевозки пассажира удостоверяется билетом, а сдача пассажиром багажа - багажной квитанцией. Формы билета и багажной квитанции устанавливаются в порядке, предусмотренном транспортными уставами.

Договор перевозки - услуга, предоставляемая перевозчиком пассажиру. Следовательно, 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 [главы 3](#) указанного выше Закона при оказании услуг. В частности:

[ст. 27](#) - исполнитель обязан осуществить оказание услуги в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов услуг или договором об оказании услуги;

[ст. 28](#) - потребитель вправе потребовать при нарушении исполнителем сроков оказания услуг:

- уменьшения цены за оказание услуги;

- полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги.

В соответствии с [п. 6](#) Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее - Правила), утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 02.03.2005 N 111, перевозчик обеспечивает своевременное предоставление пользователям услугами (в наглядной и доступной форме) достоверной информации, в т.ч.:

а) наименование и место нахождения (юридический адрес) перевозчика, место нахождения подразделения перевозчика, уполномоченного принимать и рассматривать претензии, предъявляемые к перевозчику;

д) время отправления и прибытия поездов;

к) время прибытия на железнодорожную станцию назначения багажа, следующего без перегрузки в пути следования.

Доведение до сведения пассажиров расписания движения пассажирских, в том числе пригородных, и почтово-багажных поездов обеспечивается перевозчиком с использованием настенных носителей

информации, специальных информационных стендов и справочников. Об изменениях в расписании движения пассажирских поездов объявляется по громкой связи на железнодорожных станциях и железнодорожных вокзалах (п. 8 Правил).

Перевозчики и владельцы инфраструктур должны обеспечивать движение пассажирских поездов в соответствии с расписанием (ст. 80 Федерального закона N 18-ФЗ от 10.01.2003 "Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации" (далее - УЖТ)).

За задержку отправления поезда или за опоздание поезда на железнодорожную станцию назначения перевозчик уплачивает пассажиру штраф в размере трех процентов стоимости проезда за каждый час задержки, но не более чем в размере стоимости проезда, если не докажет, что задержка или опоздание поезда произошли вследствие обстоятельств непреодолимой силы, устранения угрожающей жизни или здоровью пассажира неисправности транспортных средств, возникшей не по вине перевозчика, или иных не зависящих от перевозчика обстоятельств. Порядок уплаты штрафа определяется правилами оказания услуг по перевозкам пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Пассажир также вправе потребовать возмещения иных причиненных ему убытков в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (ст. 110 УЖТ).

Уплата штрафа за задержку отправления поезда или за опоздание поезда на железнодорожную станцию назначения, за исключением перевозок в пригородном сообщении, производится перевозчиком из расчета 3 процентов стоимости проезда за каждый полный час задержки отправления или опоздания поезда. При этом задержка отправления или опоздания поезда менее чем на 1 час в расчет не принимается (п. 76 Правил).

До предъявления к перевозчику иска (образец искового заявления прилагается), в случае задержки отправления или опоздания поезда к перевозчику должна быть предъявлена претензия (ст. 121 УЖТ, п. 68 Правил) (образец претензии прилагается).

Предъявление к перевозчику письменной претензии документально закрепляет факт нанесения пассажиру ущерба. Отсутствие подтверждения направления в адрес перевозчика письменной претензии может стать нарушением соблюдения досудебного порядка разрешения конфликтной ситуации и при обращении в суд может послужить основанием к возвращению искового заявления (п. 7 ст. 131, ст. 132 ГПК РФ).

К претензии в случае задержки отправления или опоздания поезда должны быть приложены проездные документы (билеты) (п. 71 Правил). Утерянный или испорченный пассажиром проездной документ (билет) на поезд дальнего следования не возобновляется, если он не может быть восстановлен или идентифицирован перевозчиком. Возврат средств, уплаченных за такой проездной документ (билет), не производится (п. 28 Правил).

Претензии к перевозчикам в отношении штрафов могут быть предъявлены в течение сорока пяти дней (ст. 123 УЖТ, п. 68).

Перевозчик обязан рассмотреть полученную претензию и о результатах ее рассмотрения уведомить в письменной форме заявителя в течение тридцати дней со дня получения претензии (ст. 124 УЖТ). При частичном удовлетворении или отклонении перевозчиком претензии заявителя в уведомлении перевозчика должно быть указано основание принятого им решения со ссылкой на соответствующую статью Устава железнодорожного транспорта. В таком случае представленные вместе с претензией документы возвращаются заявителю.

В соответствии с п. 3 ст. 30 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации установлена исключительная подсудность дел, связанных с осуществлением перевозок. Иски к перевозчикам, вытекающие из договоров перевозки, предъявляются в суд по месту нахождения перевозчика, к которому в установленном порядке была предъявлена претензия.

Вышеуказанная информация не распространяется на международные маршруты. Если международным договором Российской Федерации в области железнодорожного транспорта установлены иные правила, чем те, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации о железнодорожном транспорте, применяются правила международного договора (п. 2 ст. 3 Федерального закона от 10.01.2003 N 17-ФЗ "О железнодорожном транспорте в Российской Федерации").

Прошу учесть названные аспекты правового регулирования отношений в сфере перевозок пассажиров железнодорожным транспортом при оказании как консультативной, так и практической помощи гражданам в защите их прав на основе имеющихся у Роспотребнадзора полномочий.

И.о. зам. руководителя
Ю.А.РЕШЕТНИКОВ

Начальнику филиала ОАО "РЖД"
 _____ железной дороги
 (ОАО "ФПК", ОАО "АК "ЖДЯ"
 или др. перевозчики)
 от _____
 (Ф.И.О.)
 проживающего по адресу: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

"__" _____ г. я приобрел билет на поезд N _____ (название поезда)
 на "__" _____ г. Тем самым между мной и филиалом ОАО "РЖД"

_____ железной дороги был заключен договор перевозки. В соответствии с ним филиал ОАО "РЖД" _____ железная дорога обязалась оказать услугу по моей перевозке в пункт назначения, а я обязался оплатить соответствующую услугу. Заплатив за проезд _____ (_____) руб. ____ коп., я выполнил все обязательства перед филиалом ОАО "РЖД" _____ железная дорога. Данный факт подтверждается железнодорожным билетом от "__" _____ г. N _____ на сумму _____ рублей.

В соответствии со [ст. 4](#) Закона РФ "О защите прав потребителей", [ст. 80](#) Устава железнодорожного транспорта РФ исполнитель обязан оказать услугу, соответствующую условиям договора. Однако требования действующего законодательства соблюдены не были, что нашло свое отражение в:

_____ .
 (указать нарушения)

Все это сделало невозможным нормальный проезд в поезде (указать все переживания и последствия этих переживаний: например, обращение к врачу (обязательно с приобщением медицинских документов), опоздание на работу (обязательно с приобщением объяснительной) или на рейс самолета (обязательно с приобщением оригинала или копии билета)).

Ввиду неправомерных действий работников филиала ОАО "РЖД" _____ железной дороги, их ненадлежащего отношения к исполнению своих должностных обязанностей мне был нанесен материальный ущерб в виде _____, который я оцениваю в размере _____, а также были причинены нравственные и физические страдания, подлежащие возмещению в соответствии со [ст. 15](#) Закона РФ "О защите прав потребителей", которые я оцениваю в размере _____.

На основании изложенного, руководствуясь [статьями 4, 13, 15, 17, 28](#) Закона РФ "О защите прав потребителей", [ст. 122 - 124](#) Устава железнодорожного транспорта РФ,

ПРОШУ:

Компенсировать причиненный мне вред в размере _____ рублей. В случае отказа или нерассмотрения настоящей претензии в определенный законом срок я оставляю за собой право на основании [ст. 17](#) Закона "О защите прав потребителей", [ст. 124](#) Устава железнодорожного транспорта РФ обратиться в суд с исковым заявлением о возмещении нанесенного ущерба в размере _____ рублей, а также о компенсации морального вреда, причиненного мне незаконными действиями сотрудников филиала ОАО "РЖД" _____ железной дороги.

О принятом решении прошу сообщить мне письменно в установленный срок - 30 дней ([ст. 124](#) Устава железнодорожного транспорта).

Приложения:

1. Копия железнодорожного билета.
2. Иные документы, подтверждающие причиненный вред.

"__" _____ г. _____ (подпись)

В _____ районный (городской) суд
_____ области (края, республики)
ИСТЕЦ:

(ф.и.о., адрес, тел.)
ОТВЕТЧИК:

(наименование железной дороги
филиала ОАО "РЖД" или др.
перевозчиков назначения или
отправления, адрес)
ТРЕТЬИ ЛИЦА:

Исковое заявление
о возмещении ущерба в связи с задержкой отправления
или опозданием поезда

Я, _____ (ФИО) _____ (дата и место приобретения)
приобрел билет на пассажирский поезд

_____ (N, наименование при его наличии)
до железнодорожной станции

_____ (указать место назначения согласно проездному документу)
Однако железная дорога не выполнила своих обязанностей по перевозке.
На железнодорожной станции _____ по вине
ее работников было задержано отправление поезда на _____
(указать: на какое время)

В результате поезд прибыл на станцию назначения с опозданием на _____
_____ (время)

Опоздание поезда принесло мне материальный и моральный ущерб, который
выражается в следующем _____
(привести мотивы иска, по возможности привести

_____ соответствующие расчеты ущерба)
На мою претензию от "___" _____ 20__ г. Управление железной дороги
не ответило до настоящего момента (ответило отказом - указать ФИО
должностного лица, ответившего на претензию, и дату ответа согласно
документу).

В соответствии со ст. ст. 4, 13, 15, 17, 28 Закона РФ "О защите прав
потребителей", ст. 122 - 124 Устава железнодорожного транспорта РФ, ст. ст.
784, 786, 792, 795 ГК РФ, ст. ст. 131 - 133 ГПК РФ

ПРОШУ:

- 1) Взыскать с Управления железной дороги _____ в мою пользу
материальный ущерб в сумме _____ рублей.
- 2) Взыскать с Управления железной дороги _____ в мою
пользу сумму морального ущерба в сумме _____ рублей.
- 3) Взыскать с Управления железной дороги _____
в мою пользу сумму сопутствующих расходов в размере _____ руб.

Приложения.

1. Проездной документ (билет).
2. Акт ж.-д. станции о причинах задержки (опоздания) поезда.
3. Имеющиеся доказательства ущерба.
4. Расчет нанесенного морального и материального ущерба, а также
сопутствующих расходов.
5. Копию Претензии с отметкой о ее получении Управлением/ либо копию

почтового уведомления о получении претензии.

6. Копия искового заявления по количеству участников процесса.

Дата

Подпись
