

Права потребителей услуг общественного наземного транспорта

Порядок организации различных видов перевозок пассажиров и багажа регламентируются Федеральным законом от 8 ноября 2007 года №259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта» и постановлением Правительства Российской Федерации от 1 октября 2020 года №1586 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом», в которых указано обязанности перевозчиков при оказании транспортных услуг.

В обязанности перевозчиков входит следующее.

1. Своевременно и достоверно предоставлять пассажирам расписание регулярных перевозок с интервалами отправления транспортных средств, в том числе по периодам времени суток, или временной график отправления транспортных средств от остановочного пункта.
2. Остановка транспортных средств для посадки (высадки) пассажиров осуществляется во всех остановочных пунктах маршрута регулярных перевозок или по требованию если это допустимо правилами дорожного движения и перевозчиком.
3. Над лобовым стеклом, заднем окне, правой стороне кузова транспортных средств перевозчиком размещаются указатели маршрута регулярных перевозок.
4. При поломке транспортного средства, аварии или другим причинам пассажиры вправе воспользоваться приобретенным билетом для проезда в другом транспортном средстве, указанном перевозчиком. Пересадка пассажиров в другое транспортное средство организуется кондуктором или водителем того транспортного средства, на проезд в котором были приобретены билеты.
5. Пассажир имеет право бесплатного пользования размещенными в зданиях автовокзала, автостанции залами ожидания и туалетами при наличии билета на перевозку по маршруту регулярных перевозок, в состав которого включен этот автовокзал, автостанция, либо копии электронного билета на бумажном носителе или в виде изображения на экране мобильного устройства.
6. Право пассажира или детей, находящихся с ним на бесплатный или льготный проезд, удостоверяется билетом или иным документом, подтверждающим указанное право. Перевозчик (уполномоченное лицо перевозчика) вправе потребовать от такого пассажира предъявления также документа, удостоверяющего личность пассажира в соответствии с законодательством Российской Федерации.
7. Право пассажира перевозить ручную кладь. Длина, ширина и высота которой не должна превышать 120 см суммарно. Перевозчик может установить дополнительные правила, в которых будут указаны более масштабные габариты (но не менее, потому что такие величины указаны в правилах, действующих на федеральном уровне). Также перевозчик может расширить перечень предметов, которые разрешено взять с собой в салон (например, включить в него чемоданы, велосипеды и так далее). В любом случае каждый перевозчик обязан разрешить бесплатно провозить одну пару лыж в чехле (на пассажира), санки, детскую коляску, инвалидное кресло. При этом ручная кладь должна не только отвечать требованиям по габаритам или виду, но и быть провозима так, чтобы не мешать другим пассажирам (не перегораживать никакие проходы и так далее), она не должна пачкать других людей в салоне, иметь неприятные запахи и так далее.

Телефонный номер Единого консультационного центра Роспотребнадзора
8 800-555-49-43 (по России звонок бесплатный).

Адрес: г. Новосибирск, ул. Спартака, д.8д, каб. №17, тел. 8 (383) 223-97-86.

Часы работы с 08-00 до 16-30 (с пн.-пт.) Обед: с 12.00 до 12.30

эл. почта: kc_zpp_nsk@mail.ru