КАМСКАЯ транспортная прокуратура разъясняет:

права пассажиров при задержке железнодорожных рейсов

Отношения между перевозчиком и пассажиром регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации (далее – ГК РФ), Федеральным законом от 10.01.2003 № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» (далее – Устав), правилами 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), утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27.05.2021 № 810.

В соответствии со статьей 80 Устава перевозчики и владельцы транспортных инфраструктур обязаны обеспечить движение пассажирских поездов в соответствии с расписанием, своевременной доставкой багажа и грузобагажа.

Перевозчик обеспечивает своевременное предоставление пользователям услуг достоверной информации, в том числе о времени отправления и прибытия поезда в наглядной и доступной форме (пункты 5 и 6 Правил).

В случае задержки отправления поезда или его опоздание на железнодорожную станцию назначения, за исключением перевозок в пригодном сообщении, перевозчик уплачивает пассажиру штраф в размере трех процентов стоимости за каждый час задержки, но не более чем в размере стоимости проезда, если не докажет, что задержка отправления или опоздание поезда произошли вследствие обстоятельств непреодолимой силы, устранения угрожающей жизни или здоровью пассажира неисправности транспортных средств, возникшей не по вине перевозчика, или иных независящих от перевозчика обстоятельств (статья 110 Устава).

При задержке отправления или опоздания поезда менее чем на один час, а также при использовании пассажиром бесплатных проездных документов (билетов), штраф, предусмотренный статьей 110 Устава, не уплачивается.

До предъявления к перевозчику иска о возмещении ущерба в связи с задержкой или опозданием поезда, пассажиру необходимо в течение 45 дней со дня задержки или опоздания поезда предъявить к перевозчику претензию с предъявлением железнодорожного билета (статья 121 Устава).

Срок рассмотрения претензии перевозчиком составляет 30 дней со дня ее получения.

В случае частичного удовлетворения или отклонения перевозчиком претензии, заявитель (пассажир) вправе обратиться с исковым заявлением о возмещении убытков в связи с задержкой или опозданием поезда в суд.

Также пассажир вправе потребовать возврат полной стоимости билета при задержке отправления поезда, включая сборы, плату за сервисное обслуживание и иные платежи, без взимания сбора за оформление возврата денежных средств.