Послуги пасажирських автомобільних перевезень: права та обов’язки споживачів

Сьогодні особливо гостро постає необхідність високого рівня якості транспортних послуг у сфері пасажирських автомобільних у перевезень, що є запорукою безпеки та задоволення потреб споживачів. Адже транспорт є сполучною ланкою економіки, галуззю виробничої інфраструктури. За його допомогою задовольняються виробничі та суспільні потреби держави, а також її населення.

Головне управління Держпродспоживслужби в Івано-Франківській області наголошує: пасажирські перевізники, водії та особи, діяльність яких пов’язана з наданням транспортних послуг, повинні мати відповідні знання в обсязі, що визначається Міністерством інфраструктури України. Транспортні засоби повинні відповідати вимогам безпеки, охорони праці та екології, державним стандартам, мати відповідний сертифікат, бути в належному технічному і санітарному стані та укомплектовані відповідно до вимог Правил дорожнього руху.

**Пасажири зобов'язані дотримуватись встановлених правил перевезень.**

Основний обов'язок пасажира - сплата проїзних платежів. Придбання квитка й означає виконання даного обов'язку, якщо пасажиру не надане право безплатного проїзду. Пасажир зобов'язаний зберігати квиток до закінчення поїздки і пред'явити його на шляху проходження за першої вимоги посадових осіб, уповноважених на перевірку проїзних документів

Пасажир має право зайняти місце відповідно до квитка. У випадку ненадання пасажиру місця відповідно до квитка перевізник зобов'язаний надати йому місце хоча б і більш високої категорії без стягування доплати. При згоді пасажира зайняти місце меншої вартості йому повертається різниця. Якщо пасажир відмовляється від запропонованої йому заміни, перевізник повертає вартість проїзду. Крім того, пасажир має право перевозити із собою безкоштовно одну дитину визначеного віку, якщо вона не займає окремого місця. Інші з пасажиром діти перевозяться по дитячих квитках з наданням окремого місця.

Разом з тим, пасажир вправі також безкоштовно перевозити із собою речі (ручну поклажу) у межах установлених вагових норм. Понад ці норми ручна поклажа може перевозитися як багаж за окрему плату. Пасажири вправі зробити одну зупинку на шляху (якщо це можливо в залежності від виду транспорту), попередивши про те перевізника, із продовженням терміну придатності квитка на встановлений час, а у випадку хвороби - на час хвороби (при наявності довідки з лікувальної установи).

Пасажир має право відмовитися від договору до початку перевезення або на шляху проходження. Відмова може бути змушеною (хвороба, затримка рейсу і т.д.) і добровільною. При змушеній відмові пасажиру повертаються гроші по невикористаному цілком або частково квитку. Наслідки добровільної відмови залежать від часу відмови. Пасажиру повертається частина вартості проїзду, що пропорційна кількості часу, що залишився до відправлення транспортного засобу. Вона визначається в транспортних статутах і кодексах. У випадку припинення договору на шляху проходження пасажиру повертається вартість проїзду за не пройдену відстань. В усіх випадках повернення проїзних документів з пасажира стягується встановлений збір.

Інша сторона договору - перевізник зобов'язаний доставити пасажира в пункт призначення в терміни, визначені транспортним законодавством. Ці терміни фіксуються в затверджених перевізником розкладах руху транспортних засобів. Відповідальність перевізника настає при наявності його провини і полягає, як правило, в сплаті неустойки (штрафу) у розмірі, встановленому транспортним статутом або кодексом.

Відповідно до ст.41 Закону України «Про автомобільний транспорт» пасажир має право:

* одержувати від перевізника, водія, на зупинках автобусних маршрутів загального користування, автостанціях та автовокзалах інформацію про послуги автомобільного транспорту загального користування;
* безоплатно провозити з собою на автобусних маршрутах загального користування одну дитину дошкільного віку без надання їй окремого місця;
* безоплатно перевозити з собою на автобусних маршрутах загального користування ручну

поклажу, а також відповідно до законодавства про захист прав споживачів і правил перевезень користуватися іншими правами.

Пасажир зобов'язаний:

* мати при собі квиток на проїзд, на перевезення багажу, а за наявності права пільгового проїзду - відповідне посвідчення;
* виконувати вимоги правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту.

Згідно п.40 «Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту» за договором про перевезення пасажира перевізник зобов'язується перевезти пасажира до пункту призначення, а в разі здачі пасажиром багажу - також доставити багаж до пункту призначення і видати його уповноваженій на одержання багажу особі; пасажир зобов'язаний сплатити встановлену плату за проїзд, а при здачі багажу — і за його перевезення .

Окрім того, п.41 «Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту» передбачено, що пасажир повинен мати квиток на проїзд, квитанцію на перевезення багажу міжміськими маршрутами регулярних перевезень, які дійсні тільки на зазначений у них день і рейс автобуса.

Особа, що придбала квиток повинна здійснити посадку в автобус на автостанції, зазначеній у квитку, або за попереднім погодженням з автостанцією та внесенням відповідної позначки до квитково-касового листа на іншій зупинці, передбаченій розкладом руху. У разі відсутності попереднього погодження та запізнення на рейс, оплачене місце за пасажиром не зберігається.

У разі втрати документа на проїзд пасажир до посадки не допускається, вартість документа на проїзд не повертається, дублікат не видається, претензії не приймаються. У разі відсутності у пасажира документа на проїзд, а за наявності у нього пільг - документа, що підтверджує право на пільговий проїзд, пасажир вважається таким, що не має права на проїзд.

Звертаємо увагу: знання прав та обов’язків допоможе споживачам уникнути конфліктних ситуацій з перевізниками, або вирішити їх на свою користь.