**О правах потребителей по договору перевозки**

Перевозчик (исполнитель) обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору. Если исполнитель при заключении договора был поставлен в известность о конкретных целях оказания услуги, он обязан оказать услугу, пригодную для использования в соответствии с этими целями. Исполнитель обязан оказать услугу, соответствующую обязательным требованиям, установленным законодательством (ст. 4 Закона РФ  № 2300-1 «О защите прав потребителей» - далее Закон).

**Права потребителя на информацию**

Право потребителя на своевременную, полную и достоверную информацию об исполнителе, об оказываемой услуге, обеспечивающую возможность ее правильного выбора установлено ст. 8, 9, 10 Закона. Перевозчик обязан довести до сведения потребителей следующую информацию:

- свое полное наименование;

- место нахождения;

- режим работы;

- информацию о лицензии.

Данная информация должна предоставляться на русском языке. Информация об услугах должна обязательно содержать правила и условия оказания эффективного и безопасного использования услуг, сведения об их потребительских свойствах (п. 2 ст. 10 Закона).

Транспортными уставами 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 непредставление надлежащей информации определяется ст. 12 Закона. Например, если из-за несвоевременной или недостоверной информации о расписании движения потребитель не успел на поезд и понес убытки, перевозчику следует предъявить требование об их возмещении, на основании ст. 12 Закона.

**Права потребителя при оказании услуги ненадлежащего качества**

Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги в соответствии со ст. 29 Закона  вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;

- возмещения расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Кроме того, потребитель вправе требовать полного возмещения убытков, причиненных ему из-за недостатков оказанной услуги. Претензии по качеству услуг могут быть предъявлены при их обнаружении, в ходе оказания услуги по перевозке, либо по ее завершении. Ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков оказанной услуги подлежит возмещению в полном объеме.

Также потребитель имеет право на компенсацию морального вреда, причиненного ему вследствие нарушения его прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей (ст. 15 Закона).

**Права потребителя при нарушении перевозчиком сроков оказания услуги**

Ответственность перевозчика за нарушение сроков оказания услуги - просрочку доставки груза, пассажира и багажа на различных видах транспорта транспортными уставами и кодексами определяется по-разному. При внутренних воздушных перевозках за просрочку доставки пассажира, багажа или груза в пункт назначения перевозчик уплачивает штраф в размере двадцати пяти процентов установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, но не более чем пятьдесят процентов провозной платы. при внутренних водных - за несоблюдение сроков доставки груза перевозчик уплачивает пени в размере девяти процентов провозной платы за каждые сутки просрочки, но не более чем пятьдесят процентов провозной платы.

За задержку отправления пассажирского судна или прибытие его с опозданием, за исключением перевозок по пригородному, внутригородскому маршрутам перевозок пассажиров и на переправах, перевозчик уплачивает пассажиру штраф в размере трех процентов стоимости проезда за каждый час задержки или опоздания, но не более чем в размере стоимости проезда.

За просрочку доставки груза железнодорожным транспортом перевозчик уплачивает пени в размере девяти процентов платы за перевозку грузов за каждые сутки просрочки, но не более чем в размере платы за перевозку данных грузов. За просрочку доставки багажа перевозчик уплачивает пассажиру, получателю при его выдаче на основании акта, составленного по требованию пассажира, получателя, пени в размере трех процентов платы за перевозку багажа за каждые сутки просрочки (неполные сутки считаются за полные), но не более чем в размере платы за перевозку багажа.

Такой же размер пени установлен при перевозке пассажира за задержку отправления поезда или за опоздание поезда на железнодорожную станцию назначения.

**Предъявление претензий**

По спорам, связанным с договорами перевозки груза, до предъявления иска в суд предъявление перевозчику претензии обязательно.

Срок предъявления претензий к перевозчику:

- при внутренних перевозках автомобильным транспортом - 1 год;

- железнодорожным транспортом - 6 месяцев;

- в отношении штрафов и пеней - 45 дней;

- при внутренних воздушных перевозках установлен общий срок для предъявления претензий - 6 месяцев;

- при внутренних водных перевозках, претензии могут быть предъявлены в течении срока исковой давности, который устанавливается: по требованиям, возникающим в связи с осуществлением перевозок пассажиров и их багажа - три года; по требованиям к перевозчику или буксировщику, возникающим в связи с осуществлением перевозок грузов - 1 год.

Претензию необходимо предъявлять под расписку о получении, т.е. один экземпляр передается, а на втором, который останется у потребителя, уполномоченное лицо перевозчика должно расписаться с указанием своей фамилии, должности, даты принятия. Желателен также штамп или печать компании. Другой вариант вручения претензии - отправка по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.

Форма претензии произвольная, на ней надо указать, когда была составлена претензия и где она составлялась. Также важно написать свои полные данные: имя, фамилию, отчество, место жительства. Те же данные следует написать об ответчике, необходимо кратко описать обстоятельства, которые стали причиной оформления претензии. Необходимо также представить документальное обоснование суммы, указанной в требовании.