Пермская транспортная прокуратура разъясняет:

«Права пассажира при задержке (отмене) пассажирского поезда».

В соответствии с законодательством Российской Федерации перевозчики и владельцы инфраструктур должны обеспечивать движение пассажирских поездов в соответствии с расписанием.

В случае отмены поезда, задержки отправления поезда или опоздания поезда на железнодорожную станцию назначения, пассажир вправе отказаться от перевозки, при этом пассажиру возвращается полная стоимость проезда либо стоимость проезда за непроследованное расстояние без взимания сбора за оформление возврата денег по неиспользованному, частично неиспользованному проездному документу (билету).

Возврат причитающихся сумм за неиспользованные или частично неиспользованные проездные документы (билеты) производится в билетной кассе.

Пассажир вправе потребовать от перевозчика уплаты штрафа в размере трех процентов стоимости проезда за каждый час задержки, но не более чем в размере стоимости проезда. Вместе с тем, задержка отправления или опоздания пассажирского поезда менее чем на 1 час в расчет не принимается.

Также, перевозчик освобождается от уплаты штрафа если 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 независящих от перевозчика обстоятельств.

Уплата пассажиру штрафа не производится по бесплатным проездным документам, а по проездным документам (билетам), оформленным со скидкой, производится исходя из уплаченной стоимости проезда.

Пассажир вправе потребовать от перевозчика возмещения иных причиненных ему убытков, а также компенсации морального вреда в соответствии с Законом о защите прав потребителей.

По вопросам, связанным с возвратом стоимости проезда, уплатой штрафа, возмещением имущественного ущерба, морального вреда вследствие задержки или отмены рейса пассажир вправе обратиться к перевозчику с претензией, к которой должны быть приложены проездные документы (билеты).

Претензии к перевозчикам могут быть предъявлены в течение 6 месяцев со дня наступления события. Претензии к перевозчикам в отношении штрафов могут быть предъявлены в течение в течение 45 дней. Перевозчик обязан рассмотреть полученную претензию и о результатах ее рассмотрения уведомить в письменной форме заявителя в течение 30 дней со дня получения претензии.

В случае полного или частичного отказа перевозчика удовлетворить претензию либо в случае неполучения ответа перевозчика на претензию пассажир вправе обратиться в суд по месту нахождения перевозчика, которому была направлена претензия.

За защитой своих прав пассажиры могут обратиться в Пермскую транспортную прокуратуру (г. Пермь, ул. Екатерининская, 133), тел. 236-15-84.