**Права потребителя при оказании транспортных услуг**

Отношения между перевозчиком и гражданином — потребителем регулируются Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1)и главой 40 Гражданского кодекса РФ, которой определено понятие договора перевозки, его виды, права и обязанности сторон, а также ответственность за нарушение условий договора, а также статьёй 784 ГК РФ устанавливающей, что условия перевозки конкретными видами транспорта определяются транспортными уставами и кодексами, иными законами и издаваемыми в соответствии с ними правилами.

Так, договор перевозки – это разновидность договора на оказание услуг, к которому применимы общие положения Закона № 2300-1 о праве на качество, безопасность, своевременную и надлежащую информацию об оказываемой услуге.

Права потребителя при оказании услуги ненадлежащего качества определены ст. 29 Закон № 2300-1, согласно которой Перевозчику могут быть предъявлены по выбору потребителя требования о:

· безвозмездном устранении недостатков;

· соответствующем уменьшении цены услуги,

· возмещении понесенных им расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами;

· расторжении договора и полном возмещении убытков, если обнаруженные недостатки существенные или не были устранены исполнителем в назначенный срок.

· полном возмещения убытков, причиненных недостатками оказанной услуги.

Эти требования излагаются в претензии по качеству услуг, которая предъявляется по факту обнаружения недостатков услуги по перевозке, либо по завершении оказания услуги.

Ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков оказанной услуги устанавливается в п. 3 гл. 59 ГК РФ и ст. 14 Закона № 2300-1. Согласно данным нормам, причиненный вред подлежит возмещению в полном объеме. Право на компенсацию морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения его прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, регламентировано ст. 15 Закона № 2300-1.

Ст. 8, 9, 10 Закона № 2300-1, устанавливают право потребителя на своевременную, полную и достоверную информацию об исполнителе, об оказываемой услуге, обеспечивающую возможность ее правильного выбора. Перевозчик обязан довести до сведения потребителей свое полное наименование, место ее нахождения, режим работы, информацию о лицензии. Данная информация должна предоставляться на русском языке. Информация об услугах должна обязательно содержать правила их оказания, эффективного и безопасного использования, сведения об их потребительских свойствах — п. 2 ст. 10 Закона № 2300-1. Ответственность перевозчика за непредставление надлежащей информации определяется ст. 12 Закона № 2300-1. Так, если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора вышеуказанную информацию, он вправе потребовать от исполнителя возмещения причиненных в связи с этим убытков, или если в связи с недостоверной информацией приобретенная услуга не обладает необходимыми потребителю свойствами — потребовать возврата уплаченной суммы и иных убытков. Например, если из-за несвоевременной или недостоверной информации о расписании движения вы не успели на поезд и понесли убытки, перевозчику следует предъявить требование об их возмещении, на основании вышеуказанных норм. По общему правилу, перевозчик несет ответственность, если не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров воздушного судна, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика.