

## ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ПАССАЖИРАМИ ВОПРОСЫ

### **Ответственность за безбилетный проезд в поезде.**

Согласно п. 201 Правил перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа на федеральном железнодорожном транспорте, утвержденных приказом МПС РФ от 26.07.2002 № 30 безбилетным считается пассажир:

- обнаруженный при проверке в поезде без проездного документа (билета);

- предъявивший проездной документ (билет), срок действия которого истек или в котором указана фамилия, номер документа, удостоверяющего личность, не соответствующие данным пассажира;

- предъявивший бесплатный или льготный проездной документ (билет) без соответствующих документов, подтверждающих право на пользование ими

- пассажир, обнаруженный в поезде дальнего и местного следования с билетом на поезд пригородного сообщения (за исключением случаев, установленных железной дорогой).

На основании ст. 11.18 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях за безбилетный проезд в пригородном поезде предусмотрено наказание в виде наложения административного штрафа в размере ста рублей; в поезде местного и дальнего сообщения - в размере двухсот рублей. За провоз без билета детей, проезд которых подлежит частичной оплате, предусмотрено наложение административного штрафа в размере половины штрафа, налагаемого на взрослых пассажиров за безбилетный проезд на транспорте соответствующего вида.

Одновременно с уплатой штрафа с безбилетного пассажира, проезжающего в поездах дальнего и местного следования и пригородных поездах, взимается стоимость проезда от станции посадки до станции назначения или пересадки.

При отсутствии фамилии в проездном документе (билете) он изымается у пассажира на основании составленного в двух экземплярах акта, который подписывается контролером-ревизором поездов или начальником пассажирского поезда.

### **Кто и за что вправе высадить пассажира из поезда?**

Согласно п. 36 Правил 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, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 02.03.2005 № 111 пассажир может быть удален из поезда:

- а) работниками органов внутренних дел - если он при посадке в поезд или в пути следования нарушает правила проезда, общественный порядок и мешает спокойствию других пассажиров. При этом средства в размере

стоимости проезда за непроследованное расстояние и стоимости перевозки багажа не возвращаются;

б) медицинскими работниками - в случае болезни пассажира, препятствующей возможности его дальнейшей поездки или угрожающей здоровью других пассажиров, если нет возможности поместить его отдельно. При этом пассажиру возвращается стоимость проезда за непроследованное расстояние за вычетом стоимости плацкарты или делается отметка об остановке и продлении срока действия проездного документа (билета) на время болезни, подтвержденной документами лечебного учреждения;

в) работниками перевозчика, если пассажир проезжает без проездного документа (билета) или по недействительному проездному документу (билету) и отказывается оплатить стоимость проезда;

г) в иных случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

### **Порядок возмещения вреда, причиненного источником повышенной опасности**

В соответствии с Правилами нахождения граждан и размещения объектов в зонах повышенной опасности, выполнения в этих зонах работ, проезда и перехода через железнодорожные пути, утвержденных приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 08.02.2007 № 18, железнодорожные пути, железнодорожные станции, пассажирские платформы, а также другие связанные с движением поездов и маневровой работой объекты железнодорожного транспорта являются зонами повышенной опасности.

Неосторожное поведение, несоблюдение Правил нахождения граждан в зонах повышенной опасности нередко приводит к трагическим последствиям.

В случае если источниками повышенной опасности причинен вред гражданину, в силу ст. 1079 Гражданского кодекса Российской Федерации хозяйствующие субъекты, чья деятельность связана с этими источниками, обязаны возместить данный вред, если не докажут, что он возник вследствие непреодолимой силы или умысла потерпевшего.

Возмещение морального вреда осуществляется в порядке гражданского судопроизводства путем самостоятельного обращения граждан в суд либо посредством направления обращения в органы прокуратуры Российской Федерации, которые в соответствии со ст. 45 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации наделены правом обращения в суд с заявлением в защиту прав, свобод и законных интересов граждан.

По общему правилу территориальной подсудности, предусмотренному ст. 28 ГПК РФ, иск предъявляется в суд по месту жительства ответчика (организации).

Вместе с тем, согласно ч. 5 ст. 29 ГПК РФ иски о возмещении вреда, причиненного увечьем, иным повреждением здоровья или в результате смерти кормильца, могут предъявляться истцом также в суд по месту его жительства или месту причинения вреда.

В соответствии с разъяснениями, данными в п. 2 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 26.01.2010 № 1 «О применении судами гражданского законодательства, регулирующего отношения по обязательствам вследствие причинения вреда жизни или здоровью гражданина», иски о возмещении вреда, причиненного увечьем, иным повреждением здоровья или в результате смерти кормильца, в том числе иски о компенсации морального вреда, могут быть предъявлены гражданином как по общему правилу территориальной подсудности – по месту жительства ответчика (по месту нахождения организации), так и в суд по месту своего жительства или месту причинения вреда (ст.ст. 28 и 29 ГПК РФ).

### **Можно ли оформить билет без паспорта?**

Оформление билета на поезд дальнего следования производится на основании сведений о документе, удостоверяющем личность пассажира. Это может быть паспорт, военный билет, удостоверение или иной документ, удостоверяющий личность, а для детей в возрасте до 14 лет - свидетельство о рождении или иной документ, удостоверяющий личность.

Для лиц, имеющих право оплаты стоимости проезда со скидкой или бесплатного проезда, билет оформляется на основании документов, подтверждающих это право.

При оформлении билета на поезд дальнего следования указание в нем фамилии пассажира и номера документа, удостоверяющего личность, является обязательным.

Пассажир при получении билета должен проверить правильность указанных в нем фамилии, номера документа, удостоверяющего личность, реквизитов поездки (дата отправления, номер поезда, железнодорожные станции отправления и назначения) и другой информации.

### **Может ли билетный кассир отказать в продаже билета на поезд?**

Согласно пункту 17 «Правил 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», утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 02.03.2005 № 111, перевозчик имеет право отказать пассажиру в продаже проездного документа (билета):

а) при отсутствии свободных мест в поезде (за исключением поездов пригородного сообщения, в которых места не предоставляются);

б) при отсутствии стоянки поезда для посадки и высадки пассажира в указанном пассажиром пункте назначения.

Кроме того, перевозчик может отказать пассажиру в продаже проездного документа (билета) с оплатой стоимости проезда со скидкой или бесплатного проездного документа (билета) при отсутствии либо предъявлении неправильно оформленного документа, подтверждающего его право.

### **Что пассажир поезда может провозить бесплатно?**

Согласно п. 37 Правил 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, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 02.03.2005 № 111, пассажир имеет право бесплатно перевозить с собой на один проездной билет кроме мелких вещей ручную кладь весом не более 36 кг (для вагонов с двухместными купе (СВ) - 50 кг), размер которой по сумме трех измерений не превышает 180 см.

Ручная кладь должна быть размещена в специально отведенных для этого местах таким образом, чтобы она не мешала другим пассажирам, обеспечение её целостности и сохранности является обязанностью пассажира.

Не принимаются к перевозке в качестве ручной клади вещи (предметы), которые могут повредить или загрязнить вагон и вещи других пассажиров, а также зловонные, огнеопасные, отравляющие, легковоспламеняющиеся, взрывчатые и другие опасные вещества. Огнестрельное оружие при перевозке в качестве ручной клади должно находиться в чехле, кобуре или специальном футляре в разряженном состоянии отдельно от патронов.

### **Что из себя представляет электронный билет на поезд?**

Приказом Минтранса РФ от 23.07.2007 № 102 установлена форма электронного проездного документа (билета) на железнодорожном транспорте.

Электронный проездной документ представляет собой документ, используемый для удостоверения договора перевозки пассажира, в котором информация о железнодорожной перевозке пассажира представлена в электронно-цифровой форме. Электронный проездной документ, электронный контрольный купон содержат следующую обязательную информацию о перевозке пассажира:

- дата и время заказа;
- номер поезда;
- станция отправления и назначения;
- дата и время отправления поезда;
- дата и время прибытия поезда;
- номер и тип вагона;
- класс обслуживания (категория поезда - если применяется);
- номер места в вагоне;
- наименование и (или) код перевозчика;
- признак купе (женское, мужское или смешанное - если применяется);
- сведения о пассажире - фамилия, имя, отчество (или инициалы), наименование, серия и номер документа, удостоверяющего личность;
- тариф (билет, плацкарта);
- итоговая стоимость перевозки;

форма оплаты;  
сборы (если применяются);  
дата оформления;  
наименование агентства/перевозчика, оформившего билет;  
идентификатор заказа электронного билета.

Электронный билет по усмотрению перевозчика может содержать другую дополнительную информацию об условиях перевозки или особенностях обслуживания пассажиров.

### **Какие обязанности возлагаются законодательством на проводников пассажирских поездов?**

Проводник вагона пассажирского поезда обязан доброжелательно предоставлять услуги пассажирам и оказывать им помощь в течение всего пути следования, уделяя особое внимание пожилым людям, инвалидам, пассажирам с детьми.

Для детей в возрасте до 12 лет, проезжающих на верхних полках, проводник устанавливает ремни безопасности.

По просьбе пассажира проводником должны быть представлены бытовые предметы, в том числе щетки для одежды и обуви, настольные игры (шашки, шахматы, домино), а также возможность зарядки мобильного телефона.

В обязанности проводника входит побудка пассажира в назначенное время, приглашение работника вагона-ресторана для принятия заказа на питание.

В вагоне проводником поддерживается общественный порядок, в ночное время (с 23.00 до 6.00) соблюдается тишина, на нештатные ситуации проводник обязан реагировать оперативно.

На протяжении всего пути следования пассажиры должны обеспечиваться горячей водой из кипятильника, а также охлажденной (кипяченой) либо бутилированной питьевой водой.

Услуги чайной торговли (чай, кофе, кондитерские изделия) должны предлагаться пассажирам не менее трех раз в сутки, а также предоставляться по просьбе пассажира в любое время суток.

В случае отказа в предоставлении перечисленных услуг либо их некачественного предоставления, пассажир вправе потребовать книгу отзывов и предложений у проводника и изложить в ней свою жалобу.

(Распоряжение ОАО «РЖД» от 05.09.2007 № 1691р «Об утверждении стандарта ОАО «РЖД» «Обслуживание пассажиров проводниками вагонов формирования Федеральной пассажирской дирекции. Требования к качеству обслуживания»)

### **В каких случаях можно вернуть деньги за сданный билет на поезд дальнего следования?**

При возврате неиспользованного проездного документа (билета) на поезд дальнего или местного следования в железнодорожную билетную кассу пассажир имеет право:

- не позднее чем за 8 часов до отправления поезда получить обратно деньги в размере стоимости проезда, состоящей из стоимости билета и стоимости плацкарты;

- менее чем за 8 часов, но не позднее чем за 2 часа до отправления поезда получить обратно деньги в размере стоимости билета и 50 процентов стоимости плацкарты;

- менее чем за 2 часа до отправления поезда получить обратно деньги в размере стоимости билета.

Проездной документ не принимается к возврату при опоздании пассажира на поезд более 12 часов на поезда формирования Российской Федерации и 3-х часов на поезда формирования стран СНГ и Балтии.

Возврат причитающихся средств за неиспользованный проездной документ производится при предъявлении документа (удостоверяющего личность пассажира), номер которого указан в проездном документе. В других случаях переоформление поездки не производится.

(Постановление Правительства РФ от 02.03.2005 № 111 «Об утверждении Правил 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»)

### **Можно ли получить справочную информацию на железнодорожном вокзале (станции)?**

За выдачу справок в письменной форме, в том числе справок, не связанных с оказанием услуг, взимается плата в порядке, определенном правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа.

На железнодорожных станциях и железнодорожных вокзалах перевозчик обязан по запросам пользователей услугами предоставлять для ознакомления Правила 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, утвержденных постановлением Правительства РФ от 02.03.2005 № 111.

Данные Правила регулируют отношения, возникающие между перевозчиками и физическими лицами - пассажирами, грузоотправителями (отправителями) и грузополучателями (получателями) при оказании 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.

### **Какие права имеют пассажиры в случае задержки отправления поезда?**

В случае задержки отправления поезда или опоздания поезда на железнодорожную станцию назначения по вине перевозчика пассажир имеет право получить с перевозчика сумму штрафа из расчета 3 процентов

стоимости проезда за каждый полный час задержки отправления или опоздания поезда.

Однако следует иметь в виду, что данная норма не распространяется на перевозки в пригородном сообщении.

Кроме того, задержка отправления или опоздания пассажирского поезда менее чем на 1 час в расчет не принимается.

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

Помимо штрафа пассажир имеет право потребовать возмещения иных причиненных ему убытков, в том числе упущенной выгоды и морального вреда.

В случае отказа пассажира от перевозки из-за задержки отправления поезда перевозчик обязан возратить ему провозную плату при условии, что он вернул билет до отправления поезда.

Сбор за операцию по возврату проездных документов (билетов) не взимается.

Возврат денег за неиспользованные проездные документы (билеты) производится в день (до 24 часов) их предъявления к оплате. (Постановление Правительства РФ от 02.03.2005 № 111 «Об утверждении Правил 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»)

### **Какие требования предъявляются к перевозке багажа железнодорожным транспортом?**

Железная дорога обязана по предъявлении пассажиром проездного документа (билета) принять к перевозке багаж и отправить его ближайшим поездом соответствующего назначения, в котором имеется багажный вагон, или в почтово-багажном поезде.

К перевозке багажом на один проездной документ (билет), оформленный на одного пассажира, принимается не более 200 кг.

Сдача багажа пассажиром может осуществляться в багажное отделение либо непосредственно в багажный вагон приемосдатчику груза и багажа в поездах.

Каждое место багажа должно иметь устройства (приспособления), позволяющие переносить его при погрузке, перегрузке и выгрузке. Тара или упаковка должна обеспечивать сохранность багажа на все время перевозки. Коробки картонные из оргалита или древесно-волоконной плиты (ДВП) принимаются весом не более 20 кг, чемоданы, корзины, сумки, рулоны, тюки должны быть обшиты и перевязаны, сундуки и ящики должны иметь железную окантовку.

Велосипеды без мотора, детские коляски и кровати, инвалидные коляски и иные вещи могут приниматься в упаковке и без неё.

Не допускаются к перевозке багажом, как правило, вещи и предметы, вес одного места которых менее 10 кг или превышает 75 кг или размер

одного из измерений более 3 м. Неделимые места весом свыше 75 кг, но не более 165 кг и размером одного из измерений не более 3 м (например, холодильники, газовые плиты) принимаются к перевозке багажом не более одного места на один проездной документ (билет).

При перевозке багажом растений, в том числе саженцев и других посадочных материалов, их упаковка должна гарантировать сохранность перевозки и не загрязнять багаж и грузобагаж других лиц. Каждое место отправки в этом случае не должно превышать по весу 25 кг и по высоте 200 см. Указанные отправки со станций, находящихся на территории районов, объявленных под карантином, принимаются только по предъявлении владельцем карантинного документа, выданного государственной инспекцией по карантину растений, на право перевозки посадочных материалов согласно установленным правилам и без перегрузки в пути следования.

(Приказ МПС РФ от 26.07.2002 N 30 "Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа на федеральном железнодорожном транспорте")

**Какие льготы при оплате проезда имеет лицо, сопровождающее инвалида при возвращении из лечебного учреждения.**

Лица, сопровождающие инвалидов I группы и детей-инвалидов, имеющие право проезда с 50-процентной скидкой по железным дорогам, в период с 1 октября по 15 мая вправе пользоваться льготой не только при совместных с инвалидами поездках, но и когда они возвращаются домой после сопровождения инвалида в лечебное учреждение (например, санаторий, госпиталь, больница) или следуют в лечебное учреждение для обратного сопровождения инвалида к месту жительства.

В этих случаях для получения проездного документа (билета) с 50-процентной скидкой в билетную кассу предъявляются справки лечебного учреждения: в первом случае - о возвращении сопровождающего домой и во втором - о необходимости проезда в лечебное учреждение для обратного сопровождения инвалида.

Номера справок указываются в проездных документах (билетах), и справки предъявляются в поездах контролирующим лицам.

(Приказ МПС РФ от 26.07.2002 № 30 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа на федеральном железнодорожном транспорте»)

**По какому документу можно осуществить поездку в поезде пригородного сообщения.**

Для проезда в поезде пригородного сообщения пассажир обязан приобрести билет для разовой поездки туда или туда и обратно либо абонементный билет установленной формы.



Оформление проездного документа (билета) на поезд пригородного сообщения лицу, имеющему право оплаты стоимости проезда со скидкой или бесплатного проезда, производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документов, подтверждающих указанное право.

Постановление Правительства РФ от 02.03.2005 № 111 «Об утверждении Правил 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»

### **Какие права имеет пассажир при проезде в поезде пригородного сообщения.**

Пассажир имеет право:

- провозить бесплатно детей в возрасте не старше пяти лет;
- на 1 проездной документ (билет) кроме мелких вещей провозить с собой ручную кладь весом не более 36 килограммов;
- получать полную стоимость проезда в случае незапланированного перерыва в движении пригородных поездов более чем на час.

Федеральный закон от 10.01.2003 № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации», постановление Правительства РФ от 02.03.2005 № 111 «Об утверждении Правил 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»

### **Можно ли как-то восстановить утерянный билет на электричку?**

К сожалению утерянный или испорченный проездной билет на поезд пригородного сообщения не возобновляется и возврат средств за него не производится (п. 28 Правил 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, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 02.03.2005 № 111).

### **Кто имеет право на бесплатный проезд в пригородном железнодорожном транспорте к месту лечения и обратно?**

В набор социальных услуг, предоставляемых гражданам в рамках оказания государственной социальной помощи, входит бесплатный проезд на пригородном железнодорожном транспорте к месту лечения и обратно.

Проезд предоставляется:

- 1) инвалидам войны;
- 2) участникам Великой Отечественной войны;
- 3) ветеранам боевых действий из числа лиц, указанных в пп. 1-4 п. 1 ст. 3 Федерального закона «О ветеранах»

4) военнослужащим, проходившим военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее шести месяцев, военнослужащие, награжденные орденами или медалями СССР за службу в указанный период;

5) лицам, награжденным знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;

6) лицам, работавшим в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог, а также члены экипажей судов транспортного флота, интернированных в начале Великой Отечественной войны в портах других государств;

7) членам семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий, члены семей погибших в Великой Отечественной войне лиц из числа личного состава групп самозащиты объектовых и аварийных команд местной противовоздушной обороны, а также члены семей погибших работников госпиталей и больниц города Ленинграда;

8) инвалидам;

9) детям-инвалидам.

Гражданам, имеющим ограничение способности к трудовой деятельности III степени, и детям-инвалидам предоставлено право на бесплатный проезд на пригородном железнодорожном транспорте к месту лечения и обратно для сопровождающего их лица.

Федеральный закон от 17.07.1999 № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи».