



ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПЕРВОЗКЕ ПАССАЖИРОВ АВТОМОБИЛЬНЫМ ТРАНСПОРТОМ

А. СОСНА,

доктор права, преподаватель Молдавского государственного университета, ст. научный
сотрудник Института юридических и политических исследований АНМ

И. АРСЕНИ,

магистр права, преподаватель Комратского государственного университета

SUMMARY

In this article the author reveals features of legal protection of consumer rights when using the services of road transport. In particular emphasis on safeguards of the rights of passengers, as well as how to protect the violated rights.

Keywords: Service, transport, road transport, contract, passenger, consumer rights, protection, damage, safety, quality, luggage, hand baggage.

РЕЗЮМЕ

В настоящей статье авторами раскрываются правовые особенности защиты прав потребителей при пользовании услугами перевозки автомобильным транспортом. В частности особое внимание уделяется гарантиям защиты прав пассажиров, а так же способам защиты нарушенных прав.

Ключевые слова: Услуга, перевозка, автомобильный транспорт, договор, пассажир, потребитель, защита прав, ущерб, безопасность, качество, багаж, ручная кладь.

Актуальность темы. Транспорт - одна из важнейших базовых отраслей экономики, обеспечивающая удовлетворение потребностей населения и экономических интересов страны в перемещении пассажиров и товаров. Его еще образно называют кровеносной системой страны, отмечая тем самым жизненно необходимую роль транспорта в обеспечении политико-административной целостности и безопасности государства в нормальном функционировании сложного экономического комплекса страны.

Отличительной особенностью Республики Молдова является то, что пассажиры в пределах городов, пригородов и в междугородном сообщении перемещаются, в основном, общественным транспортом. При этом автомобильный транспорт играет существенную роль, если не сказать главную, в удовлетворении спроса на перевозки пассажиров в городах, пригородах и других населенных пунктах.

На современном этапе развития транспортного законодательства вопросы защиты прав пассажиров являются актуальными, т.к. юридическое равноправие в отношениях между пассажирами и транспортными компаниями, заключающими договор об использовании услуг, предоставляемых этими компания-

ми, – понятие весьма условное. Заключая договор об оказании транспортных услуг, пассажир всегда некоторым образом остается зависимым от перевозчика, что обусловлено спецификой публичного договора и договора присоединения: транспортное предприятие не вправе отказать пассажиру в заключении договора перевозки, при этом пассажир обязуется подчиняться условиям, предлагаемым перевозчиком. Интересы гражданина в таких отношениях призвана защищать система правовых норм, обеспечивающих достижение юридического равновесия экономически мощных транспортных предприятий и граждан в качестве их контрагентов по договорам перевозки.

Целью данной статьи явля-

ется раскрытие актуальных особенностей защиты прав потребителей при пользовании услугами перевозки пассажиров автомобильным транспортом.

Изложение основного материала. На современном этапе правовое регулирование защиты прав потребителей при перевозке пассажиров автомобильным транспортом находит свое отражение в следующих нормативных актах страны:

- Гражданский кодекс Республики Молдова (далее – ГК РМ) № 1107-XV от 06.06.2002 года [1].

- Кодекс автомобильного транспорта №150-XIV от 17.07.2014 года [3]

- Закон Республики Молдова «О транспорте» № 1194-XIII от 21.05.1997 года [4].

- Закон Республики Молдова «О защите прав потребителей» № 105-XV от 13.03.2003 года [5].

- Постановление Правительства Республики Молдова «Правила перевозки пассажиров и багажа автомобильным транспортом» № 854 от 28.07.2006 года [7].

Договор перевозки пассажи-

ров - разновидность договора на оказание услуг. Согласно ст. 980 ГК РМ, по договору перевозки одна сторона (перевозчик) обязуется перед другой стороной (пассажиром или отправителем) перевезти пассажира и багаж или груз в пункт назначения взамен условленной платы, в отношении которой обязуется другая сторона. В части (1) ст. 987 ГК РМ закреплено, что перевозка пассажира включает операции по посадке, перевозке и высадке. Заказчиками в договоре перевозки пассажира являются лишь граждане-потребители. Это обстоятельство обусловило правомерность применения в обязательствах, возникающих из перевозки пассажиров, не только транспортного законодательства, но и Закона РМ «О защите прав потребителей», что расширяет возможности пассажира при защите его прав и законных интересов.

Согласно ст. 1 Закона РМ «О защите прав потребителей» потребитель – это любое физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее или использующее продукты, услуги для нужд, не связанных с предпринимательской или профессиональной деятельностью. В данной статье так же дано понятие услуги, согласно которой, услуга - деятельность, иная, чем та, результатом которой является продукт, осуществляемая с целью удовлетворения потребностей потребителей. По общему правилу, услуга представляет собой сложное действие, не имеет вещественного результата, обладает свойством неосвязаемости и этим кардинально отличается от наиболее распространенных объектов гражданских прав - вещей. Услуга проявляется в ее эффекте, который воспринимается зачастую на уровне чувств. Тут же проявляется другое ее свойство - трудность

обособления и неотделимость от источника. Иногда говорят о потреблении услуги в момент ее оказания. Таким образом, услуга – это фактические действия или фактическая деятельность, не имеющая овеществленного результата в имуществе, реализуемые и потребляемые в процессе осуществления, на возмездной основе [12, с.131-132].

Субъектами договора перевозки являются исполнитель и заказчик. Заказчиками выступают только пассажиры (граждане-потребители). Пассажиры - это лица, перевозимые автотранспортным средством, не участвующие в управлении им [10, с.272]. В соответствие со ст. 1 Закона РМ «О защите прав потребителей» - Исполнитель - это любое юридическое лицо или физическое лицо, имеющее разрешение на предпринимательскую деятельность, которые оказывают услуги. В частности, в качестве исполнителей данного вида услуг выступают транспортные агенты - физические лица или юридические лица, зарегистрированные в качестве субъектов предпринимательской деятельности, или, владеющие автотранспортными средствами или арендующие их и осуществляющие городские, пригородные, междугородные и/или международные перевозки пассажиров или грузов. Перевозчиком может быть физическое или юридическое лицо, которое берёт на себя обязательство перевезти груз, пассажира и его багаж. К перевозчику как к стороне договора перевозки предъявляются особые требования, а именно: а) должен быть организационно оформлен в одной из форм предпринимательства, предусмотренных действующим законодательством; б) в обязательном порядке должен иметь лицензию на право занятия перевозочной деятельностью [11, с.179].

К договору перевозки пассажиров применяются общие положения закона РМ «О защите прав потребителей» о праве на качество, безопасность, своевременную и надлежащую информацию об оказываемой услуге. Так в частности в ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» закреплены основные обязанности исполнителя, согласно которым Исполнитель обязан: а) использовать при оказании услуг только безопасные продукты и процессы, которые, если это предусмотрено законодательством, должны быть сертифицированы; б) оказывать только услуги, не представляющие опасность для жизни, здоровья, наследственности и безопасности потребителей или их экономических интересов; в) соблюдать установленные или заявленные требования, а также предусмотренные договорами условия; г) выдавать кассовый чек или иной документ, удостоверяющий факт оказания услуги, в соответствии с положением, утвержденным Правительством; д) обеспечивать оказание услуги (в случае, когда услуга содержит разговорные или письменные текстовые элементы) на молдавском языке в соответствии с положением, утвержденным Правительством; е) хранить книгу жалоб на видном месте и регистрировать жалобы потребителей в соответствии с положением, утвержденным Правительством.

Помимо общих положений отметим ряд специфических требований предъявляемых к Исполнителям - перевозчикам при оказании услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом в области защиты прав потребителей:

- Перевозчик обязан обеспечить безопасную перевозку пассажира в пункт назначения (части (2) ст.987 ГК РМ);
- обеспечивать своевремен-



ную подачу автобусов в надлежащем техническом и санитарном состоянии; обеспечивать перевозку пассажиров в условиях безопасности и комфортности в соответствии с условиями договора перевозки и утвержденным расписанием;

- заключать со страховыми организациями договоры об обязательном страховании пассажиров в соответствии с действующим законодательством;

- иметь сертификат соответствия оказываемых услуг, выданный органом сертификации, аккредитованным и уполномоченным в установленном порядке;

- Предприятия транспорта обязаны обеспечивать соответствие состояния транспортных средств, путей сообщения требованиям безопасности, нормам охраны труда и экологического права, государственным стандартам и сертифицировать их по нормам международных стандартов, обеспечивать качественные и своевременные перевозки пассажиров, а так же обязаны обеспечивать безопасность жизни и здоровья людей (ст.ст. 9.13 Закона РМ «О транспорте»);

- Автотранспортные перевозки пассажиров и багажа на платной основе могут осуществляться только транспортными средствами, предназначенными для соответствующих видов перевозок, оснащенными тахографами и ограничителями скорости, а так же если они зарегистрированы и их техническое состояние соответствует техническим нормам по безопасности дорожного движения и охране окружающей среды.

(ст. 46 Кодекса автомобильного транспорта).

- Транспортные агенты должны действовать в строгом соответствии с действующими нормативно-законодательными актами, а также международ-

ными соглашениями, стороной которых является Республика Молдова, обеспечивая безопасность дорожного движения и безопасность пассажиров, охрану окружающей среды, культуру обслуживания пассажиров и сохранность багажа. Транспортные агенты обязаны иметь лицензию на право осуществления автомобильных перевозок пассажиров в общественных интересах согласно действующему законодательству и выполнять условия относительно материально-технической базы, профессиональной пригодности, финансовых возможностей (пункт 2 Правил перевозки пассажиров и багажа автомобильным транспортом»);

- Транспортные средства, допущенные к перевозке пассажиров, работают на основании разрешения на деятельность по маршруту. Транспортные агенты помимо разрешения на деятельность должны иметь обязательно: а) лицензию на транспортную деятельность; б) сертификат соответствия, выданный органом по сертификации, аккредитованным и уполномоченным в соответствии с действующим законодательством, который подтверждает соответствие услуг по перевозке пассажиров действующим требованиям; в) сертификат классификации автобусов по звездам (в случае необходимости); г) сертификаты, подтверждающие периодическую (один раз в 3 года) профессиональную переподготовку водителей и менеджеров по видам транспорта (пункт 6 Правил перевозки пассажиров и багажа автомобильным транспортом»);

Необходимо выделить основные права потребителей гарантированные при перевозке пассажиров автомобильным транспортом. В частности пассажир имеет право:

- на безопасную, качествен-

ную и своевременную перевозку;

• приобрести в установленном порядке билет на любой регулярный маршрут. В части (1) ст. 986 ГК РМ, закреплено, что договор перевозки пассажира удостоверяется (документируется) выдачей билета (провозного документа). Билет- документ, выданный контрольно-кассовым аппаратом с фискальной памятью, или документ строгой отчетности с указанной ценой типографского изготовления, подтверждающий оплату и право проезда пассажира, заключение договора перевозки между транспортным агентом и пассажиром, а также наличие обязательного страхования пассажира (пункт 9 Правил перевозки пассажиров и багажа автомобильным транспортом»). Согласно ст. 64 Кодекса автомобильного транспорта, Допуск к автотранспортным перевозкам пассажиров по регулярным маршрутам на платной основе осуществляется на основании билетов и абонементов в случаях, прямо предусмотренных законом. Билеты продаются в билетных кассах автовокзалов, автотранспортных операторов, обслуживающих маршруты/рейсы, в специальных терминалах и/или агентствах по продаже билетов, через электронные системы продажи билетов, а в их отсутствие – водителем, при этом во всех случаях билеты должны продаваться и/или включаться в отчеты через единый план составления фактур и производства расчетов, для ведения которого заключается договор с Агентством.

• В случае, когда лицо согласно на проезд дорожным транспортным средством более низкого класса комфортности по сравнению с тем, на которое приобрел билет, ему возвращается разница между уплаченной начальной суммой и стоимостью



проезда в предложенном дорожном транспортном средстве.

- Если вместо предусмотренного транспортного средства предложено транспортное средство, проезд которым стоит дороже, лица, купившие билеты до объявления об имевших место изменениях, имеют право на проезд на основании приобретенных билетов без внесения дополнительной оплаты. С момента объявления замены дорожного транспортного средства билеты продаются по более высокому тарифу, а пассажиры информируются об этом.

- провезти с собой бесплатно одного ребенка в возрасте до 7 лет включительно, если он не занимает отдельного места для сидения; при следовании с ним нескольких детей в возрасте до 7 лет включительно за каждого ребенка, кроме одного, перевозимого бесплатно, вносится плата в размере 50% от полной стоимости проезда взрослого пассажира, с правом занятия отдельного места для сидения. Стоимость поездки детей в возрасте от 7 до 10 лет включительно оплачивается в размере 50% полной стоимости проезда взрослого пассажира, с правом занятия отдельного места для сидения. Проезд детей в возрасте старше 10 лет оплачивается по полному тарифу;

- провозить с собой бесплатно ручную кладь в объеме, установленном Правилами автомобильных перевозок пассажиров и багажа. *Ручная кладь* - вещи пассажиров, разрешенные к бесплатной перевозке в салоне транспортного средства (пункт 9 Правил перевозки пассажиров и багажа автомобильным транспортом»). За провоз ручной клади (предметы весом до 30 кг) размерами не более 60x40x20 - 100x50x30 см, которая не стесняет других пассажиров, плата не взимается (пункт 70 Правил

перевозки пассажиров и багажа автомобильным транспортом»). *Багаж* - вещи пассажиров, перевозимые отдельно в багажном отсеке (пункт 9 Правил перевозки пассажиров и багажа автомобильным транспортом»). Пассажир имеет право провозить в автобусе багаж, оплатив стоимость провоза по установленным тарифам. К перевозке допускается багаж размерами в пределах 60x40x20 - 100x50x30 см и весом не более 60 кг. Багаж перевозится в багажном отсеке, а при отсутствии багажного отсека - в салоне автобуса при норме на одного пассажира: в автобусах без багажного отсека - одно место; в автобусах с багажным отсеком - два места. (пункт 69 Правил перевозки пассажиров и багажа автомобильным транспортом»). При сдаче багажа в багажный отсек автобуса пассажиру выдается номерной жетон (ярлык, бирка), дубликат (корешок) которого прикрепляется к багажу. В пункте назначения багаж выдается пассажиру по предъявлении номерного жетона (ярлыка, бирки) (пункт 72 Правил перевозки пассажиров и багажа автомобильным транспортом»). В автобусах, не имеющих багажного отсека, место для багажа определяется непосредственно водителем с таким расчетом, чтобы обеспечивался беспрепятственный проход пассажиров через входные и выходные двери (пункт 73 Правил перевозки пассажиров и багажа автомобильным транспортом»). При сдаче багажа для перевозки пассажир имеет право объявить его ценность с уплатой установленного сбора. Объявленная ценность не должна превышать реальной стоимости багажа. Если объявленная ценность багажа высокая, перевозчик имеет право потребовать от пассажира предъявления к осмотру содержимого багажа и при явном

несоответствии суммы объявленной ценности и содержимого багажа установить его реальную стоимость или отказать в приеме багажа с объявленной ценностью (пункт 74 Правил перевозки пассажиров и багажа автомобильным транспортом»). Багаж выдается в пункте назначения предъявителю багажной квитанции или номерного жетона (ярлыка, бирки). Если багажная квитанция или номерной жетон (ярлык, бирка) не предъявлен, перевозчик выдает багаж лишь тогда, когда претендент докажет принадлежность ему багажа. Если представленных доказательств недостаточно, перевозчик может потребовать внесения залога, который возвращается по истечении одного года со дня сдачи багажа или при предъявлении исчерпывающих доказательств (пункт 75 Правил перевозки пассажиров и багажа автомобильным транспортом»). Не востребованный по прибытии транспортного средства багаж, независимо от того, была выдана при его приеме багажная квитанция или номерной жетон (ярлык, бирка) либо нет, сдается на хранение под ответственность транспортного агента и хранится им за счет пассажира. (пункт 77 Правил перевозки пассажиров и багажа автомобильным транспортом»). Пассажир несет ответственность за сохранность ручной клади и багажа, перевозимых в салоне автобуса. Ответственность за сохранность багажа, перевозимого в багажном отсеке, с момента приема к перевозке до момента его выдачи несет автопредприятие, которому принадлежит транспортное средство, если иное не предусмотрено договором. Транспортные агенты, автовокзалы (автостанции) несут ответственность за утрату, порчу или повреждение, недостачу сданных в камеру хранения или принятых к перевозке



вещей в соответствии с действующим законодательством (пункт 79 «Правил перевозки пассажиров и багажа автомобильным транспортом»). Согласно ст. 989 ГК РМ, перевозчик не отвечает за утрату документов, денег или других ценных вещей, за исключением случая, когда ему сообщили о характере или стоимости вещи, и он согласился осуществить ее перевозку. Он тем более не отвечает за утрату ручной клади, остающейся под присмотром пассажира, за исключением случая, когда последний докажет вину перевозчика.

- вернуть билет в билетную кассу до отправления автобуса и получить уплаченную сумму в случае отправления автобуса с опозданием более чем на один час, в случае не предоставления пассажиру указанного в билете места или предоставлении ему места более низкого класса, чем то, на который ему был продан билет;

- обновить проездные документы с доплатой 25% стоимости билета или получить обратно стоимость проезда за вычетом 25% стоимости билета при опоздании на автобус в течение трех часов, а при опоздании по причине болезни или несчастного случая - в течение 72 часов с момента отправления автобуса. Для возобновления проездного билета при опоздании свыше 72 часов пассажир подает письменное заявление на имя начальника автовокзала (автостанции), с приложением документов, подтверждающих факт заболевания или несчастного случая;

- получить полную стоимость проезда за вычетом комиссионных за предварительную продажу билета при возврате его в билетную кассу не позднее, чем за 2 часа до отправления автобуса, а при возврате билета за 15 минут до отправления автобуса получить стоимость проезда с

удержанием 15% стоимости билета и комиссионных за предварительную продажу билета.

- перевозить за плату по установленному тарифу багаж в размерах, предусмотренных настоящими правилами, животных (собак, кошек), мелких зверей и птиц в клетках с представлением документов, выданных ветеринарной службой страны, из которой перевозятся животные (при международных перевозках) или Республики Молдова (при национальных перевозках), при условии отсутствия веских замечаний со стороны других пассажиров относительно перевозки в салоне данных животных;

- на получение бесплатной своевременной и полной информации о транспортных услугах, условиях и порядке движения. В ст. 90 Кодекса автомобильного транспорта указано, что на автовокзалах (автостанциях) и остановочных пунктах междугородных маршрутов пассажирам должна быть предоставлена бесплатно следующая информация: а) расписание движения автотранспортных средств по всем маршрутам; б) таблица стоимости проезда пассажиров и провоза багажа; в) основные положения Правил автомобильных перевозок пассажиров и багажа; г) режим работы билетных касс и других служб автовокзала (автостанции); д) перечень категорий граждан, пользующихся льготами по оплате проезда на автомобильном транспорте. Также в частности согласно пункта 25 Правил перевозки пассажиров и багажа автомобильным транспортом, в салоне транспортного средства должны быть указатель с фамилиями и именами членов экипажа, медицинская аптечка, противопожарные средства, занавески на окнах, чехлы и подголовники на новых сиденьях, а также выписка из раздела II «Права, обязанности и ответ-

ственность» правил, таблица стоимости проезда, наименование, адрес и контактные телефоны транспортного агента.

- на возмещение причиненного ущерба. Согласно ст. 989 ГК РМ, перевозчик обязан возместить убытки, причиненные пассажиру, за исключением случаев, когда убытки являются следствием форс-мажорных обстоятельств, состояния здоровья пассажира или его деяния. Перевозчик обязан также возместить убытки, причиненные в связи с состоянием его здоровья или здоровья его представителей либо в связи с функционированием транспортного средства. Транспортный агент несет, в соответствии с пунктом 15 Правил перевозки пассажиров и багажа автомобильным транспортом, материальную ответственность за: ущерб, причиненный вследствие гибели или нанесения вреда здоровью людей при пользовании автотранспортом; утрату, недостачу, порчу или повреждение принятого к перевозке багажа, повреждение дорог и других технических средств, обеспечивающих движение. В частности в соответствии со ст. 26 Закона РМ «О защите прав потребителей», потребитель вправе требовать возмещения ущерба, причиненного несоответствующими продуктами, услугами, независимо от того, состоял ли он в договорных отношениях с продавцом, исполнителем. Моральный ущерб, причиненный потребителю производителем, продавцом, исполнителем вследствие нарушения его прав, предусмотренных законом, а также другими нормативными актами, возмещается в размере, определяемом судебной инстанцией. Моральный ущерб возмещается независимо от возмещения материального ущерба, причиненного потребителю. Для возмещения ущерба пострадавший потребитель



должен представить доказательств ущерба. Под моральным ущербом подразумевается физические и психические страдания, которые были причинены действиями или бездействиями, посягающими на ценности немущественного характера, принадлежащие человеку с момента рождения, или посягающими на законно приобретенные ценности (жизнь, здоровье, репутация, личная жизнь и т.д.) [8] Моральный вред, причиненный потребителю хозяйствующим субъектом (производитель, исполнитель, продавец, другой исполнитель) в результате нарушения его прав, предусмотренных Законом о защите права потребителя, а также другими нормативными актами, возмещается в размере, установленном судебной инстанцией, и не зависит от существования и раз мера материального вреда. Обязанность доказывания в отношении существования, характера, степени и размера морального вреда возлагается на потребителя. При определении размера возмещения морального вреда судебная инстанция учитывает характер и тяжесть психических и физических страданий, причиненных потребителю, степень виновности хозяйствующего субъекта (производитель, исполнитель, продавец) и степень, в которой данное возмещение может удовлетворить потребителя [9].

Следует выделить следующие случаи имущественной ответственности перевозчика: 1) В случае вынужденной остановки автобуса в пути следования, независимо от вызвавшей ее причины, и невозможности доставить пассажиров в пункт назначения на данном транспортном средстве им возвращается стоимость проезда (без страхового сбора) и плата за провоз багажа (без сбора за объявленную ценность) за непроеденный путь.

(пункт 85 Правил). За утрату или недостачу принятого к перевозке багажа транспортные агенты несут имущественную ответственность в следующих размерах: а) за багаж, принятый к перевозке с объявленной ценностью, - в размере объявленной ценности, если не будет доказано, что она не соответствует действительной стоимости; б) за багаж, принятый к перевозке без объявления ценности, - в размере стоимости утраченного или недостающего багажа. В соответствии с законодательством о страховании пассажиры имеют право на получение возмещения в случае смерти или телесного повреждения, а также в случае утраты или повреждения багажа, при несчастных случаях вследствие использования автобуса, в том числе туристического. В случае смерти пассажира, причинения пассажиру увечий или иных повреждений здоровью по вине транспортного агента, возмещения данного ущерба осуществляется в порядке ст. ст. 1418-1421 ГК РФ. Следует особо отметить, что по спорам, связанным с договорами перевозки пассажиров автомобильным транспортом, до предъявления иска в суд предъявление перевозчику претензии обязательно. Данное требование прямо вытекает из ст. 1020 ГК РФ и пункта 89 Правил перевозки пассажиров и багажа автомобильным транспортом. Порядок и сроки предъявления и рассмотрения претензий, возникающих при перевозке пассажиров и багажа, регулируются действующим законодательством. Пассажир может направить перевозчику письменную претензию в сроки, установленные действующим законодательством. Пассажиры вправе подавать автотранспортному оператору жалобы в течение трех месяцев со дня осуществления автотранспортной перевозки по регулярному маршруту

или со дня, когда должна была осуществляться перевозка. В месячный срок со дня получения жалобы автотранспортный оператор уведомляет лицо о признании жалобы обоснованной или об ее отклонении. В случае, когда автотранспортный оператор приходит к разумному заключению, что отправление дорожного транспортного средства в регулярный рейс будет аннулировано или задержано более чем на два часа, либо в случае излишне проданных билетов пассажирам предоставляется возможность выбора между: а) продолжением или перенаправлением поездки в сторону конечного назначения, без дополнительной оплаты и в сравнимых условиях, при первой возможности; б) получении в полном объеме стоимости проездного билета. Возмещение стоимости проездного билета, в полном объеме, осуществляется на основании заявления в пятидневный срок (ст. 67 Кодекса автомобильного транспорта).

Претензию необходимо предъявлять под расписку о получении, т.е. один экземпляр передается, а на втором, который останется у лица, предъявившего претензию, уполномоченное лицо перевозчика должно расписаться с указанием своей фамилии, должности, даты принятия. Желателен также штамп или печать перевозчика. Другой вариант вручения претензии - отправка по почте заказным письмом с уведомлением о вручении. Форма претензии произвольная, но в ней надо указать обстоятельства происшедшего (например, в чем заключались недостатки услуги), сослаться на документы, подтверждающие оказание услуг, и предъявить перевозчику соответствующее требование. Право на предъявление иска в связи со смертью, телесными повреждениями или любым другим ущербом, причиненным здоровью пассажира,



погашается по истечении 3 лет. Право на предъявление иска в связи с полной или частичной утерей либо повреждением багажа погашается во всех случаях по истечении одного года. Если пассажир не согласен с расчетом платы за пользование автотранспортом, он вправе обратиться с петицией к перевозчику, указав суть жалобы, дату, время посадки и номер транспортного средства, которым он пользовался, наименование автовокзала (автостанции), где был приобретен билет. Перевозчик обязан рассмотреть петицию в течение 30 рабочих дней, а если они не требуют дополнительного изучения и рассмотрения - незамедлительно или в течение 15 рабочих дней со дня регистрации и сообщить заявителю результаты рассмотрения [6]. Если истцом не был соблюден установленный законом досудебный порядок разрешения данных споров и данная возможность не была потеряна, судья, согласно пункта а) части (1) ст.170 Гражданского процессуального кодекса Республики Молдова (далее ГПК РМ), возвращает исковое заявление, а после возбуждения дела применяется ст.267 ГПК РМ - заявление остается без рассмотрения [1].

Согласно части (5) ст. 40 ГПК РМ, иски к перевозчикам, вытекающие из договоров перевозки пассажиров и багажа или грузов, предъявляются в судебную инстанцию по месту нахождения перевозчика, которому в установленном порядке была предъявлена претензия. Заявление о защите прав потребителей вытекающих из договоров перевозки пассажиров должно соответствовать по форме и содержанию исковому заявлению. Согласно положениям ст.166 ГПК РМ, в особенности, необходимо указать следующие данные: право потребителя, которое было нарушено, когда и каким образом оно

было нарушено, способ защиты, который должен быть применен судебной инстанцией; сумму предъявленного требования с соответствующими расчетами и основаниями, доказательства, подтверждающие каждое требование. К заявлению должны быть приложены необходимые документы, определяющие характер отношения сторон, их права и обязанности (договор, кассовый чек), а так же обязательно должна быть приложена претензия предъявленная перевозчику подтверждающая факт соблюдения досудебного урегулирования спора.

Выводы. На основании вышеизложенного можно сделать вывод, что помимо Закона РМ «О защите прав потребителей», существует целый ряд нормативных актов, которые детально регламентируют, а так же гарантируют пассажиру – потребителю защиту его права при пользовании услугами перевозок автомобильным транспортом. Действующее законодательство, гарантирующее и обеспечивающее защиту прав потребителей при перевозке пассажиров автомобильным транспортом основной задачей имеет обеспечение перевозки пассажиров в условиях безопасности и комфортности с целью избежания причинения гибели пассажирам или нанесения вреда здоровью, а так же утрату, недостачу, порчу или повреждение принятого к перевозке багажа

Литература:

- 1.Гражданский кодекс Республики Молдова № 1107-XV от 06.06.2002 года // Monitorul Oficial № 82-86 от22.06.2002.
- 2.Гражданский процессуальный кодекс Республики Молдова № 225-XV от 30.05.2003 года// Monitorul Oficial №130-134 от 21.06.2013г.
3. Кодекс автомобильного транспорта № 150-XIV от 17.07.2014 года

//Monitorul Oficial № 247-248 от 15.08.2014.Дата вступления в силу: 15.09.2014

4.Закон Республики Молдова «О транспорте» № 1194 от 21.05.1997 года //Monitorul Oficial № 067 от 06.10.1997.

5.Закон Республики Молдова «О защите прав потребителей» № 105 от 13.03.2003 года // Monitorul Oficial № 176-181 от 21.10.2011.

6. Закон Республице Молдова «О подаче петиций» № 190 от 19 июля 1994 года //Monitorul Oficial № 6-8 от 24.01.2003, статья № 23.

7. Постановление Правительства Республики Молдова «Правила перевозки пассажиров и багажа автомобильным транспортом» № 854 от 28.07.2006 года //Monitorul Oficial № 124-125 от 08.08.2006.П РМ №9 от 09.10.2006 года «О применении судебными инстанциями законодательства о возмещении морального ущерба // Бюллетень ВСП РМ №6, 2007 г., стр. 25.

9.Постановление Пленума ВСП РМ №7 от 09.10.2006 года «О практике применения законодательства о защите прав потребителей при рассмотрении гражданских дел» //Бюллетень ВСП РМ №7,2007, стр.20.

10. Брагинский М.И., Витрянский В.В. Договорное право. Книга четвертая: Договоры о перевозке, буксировке, транспортной экспедиции и иных услугах в сфере транспорта - М.: Статут, 2006.

11. Гражданское право: Особенная часть: Учебное пособие / Г. Кибак, Т. Мишина, И. Цонова; Кишинэу: СЕР USM, 2006.

12.Мохова А.А. Гражданское право России (часть 1): Курс лекций: Учебное пособие. - Волгоград, 2003.