

Департамент экономического развития Белгородской области

Региональный Центр информации по качеству

# АКЦИЯ «НЕ ПОКУПАЙСЯ!»

НЕ ПОКУПАЙ ТОВАРЫ ТАМ, ГДЕ НАРУШАЮТ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

**Советы потребителям  
при сдаче багажа на хранение  
во время железнодорожных перевозок**



Белгород 2008

*Одним из важных аспектов любого путешествия является багаж и его сохранность. Для того чтобы отъезд запомнился лишь массой приятных впечатлений, а не принес с собой череду неприятностей – перепутанные в аэропорту чемоданы, пропавшая из камеры хранения сумка..., рассмотрим основные вопросы, связанные с багажом и его сохранностью.*

---

➤ **Каким образом регулируются отношения по хранению багажа?**

---

Отношения по хранению багажа регулируются главой 47 Гражданского кодекса РФ, которая устанавливает не только общие принципы и положения, но и регламентирует специальные виды хранения, в частности работу камер хранения транспортных организаций. Кроме этого существуют многочисленные правила, к основным относятся: 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, утвержденные Постановлением Правительства РФ № 111 от 2 марта 2005 г.; Правила перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа на федеральном железнодорожном транспорте, утвержденные Приказом Министерства Путей Сообщения №30 от 26 июля 2002 г.; Правила международных воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов, утвержденные Министром гражданской авиации СССР 3 января 1986 г. №1/И и многие другие.

Для большинства путешественников отправной точкой является железнодорожный вокзал. Практически на любом вокзале есть камеры хранения – либо автоматические, либо с суровым приемщиком в окне. А иногда и те и другие. Гражданский кодекс предоставляет право сдачи своих вещей не только обладателю железнодорожного билета, но и любому гражданину.

Услуги железнодорожных камер хранения платные. Если же кладь крупногабаритная, то оплата данных услуг будет несколько выше.

---

➤ **Как правильно сдать вещи в камеру хранения?**

---

Согласно статье 886 ГК РФ, необходимо заключить договор в письменной форме. На руки поклажедателю, т.е. потребителю, как правило, выдаются:

- сохранная расписка, квитанция, свидетельство или иной документ, подписанный хранителем;
- номерной жетон (номер) или иной знак, удостоверяющий прием вещей на хранение (если такая форма предусмотрена законом или иным правовым актом).

Обратите внимание на то, что:

- Каждая вещь, сдаваемая на хранение в качестве ручной клади, независимо от того, скреплена она с другой вещью (предметом) или нет, считается как одно место.
- В каждом случае повторного открытия пассажиром или иным лицом, сдавшим ручную кладь, занятой им ячейки железнодорожной камеры хранения самообслуживания (для частичного изъятия ручной клади или дополнения новой), он должен оплатить хранение ручной клади.
- При обнаружении утраченной ручной клади она выдается пассажиру или иному лицу, сдавшему ручную кладь, по правилам, установленным для выдачи утраченного багажа. При этом пассажир или иное лицо, сдавшее ручную кладь, должен возратить в кассу станции полученное возмещение стоимости утраченной ручной клади.
- Запрещается сдавать на хранение в качестве ручной клади животных и птиц, огнестрельное оружие, взрывчатые, наркотические, психотропные, огнеопасные, легковоспламеняющиеся, отравляющие и зловонные вещества, а также вещи, которые могут загрязнить или повредить вещи других пассажиров. Финансовые документы, деньги и другие ценности принимаются на хранение в качестве ручной

клады только при наличии на железнодорожной станции, железнодорожном вокзале специализированной камеры хранения.

---

➤ **Как поступить при потере квитанции или жетона?**

---

При утере квитанции или жетона необходимо поспешить в камеру хранения и объяснить кладовщику ситуацию, подробно описав в заявлении сданные вещи (упаковку, количество, цвет и прочие сведения). Кладовщик проверит ваши «показания» и тогда вы, скорее всего, сможете получить свои вещи под расписку с указанием фамилии, имени, отчества и постоянного места жительства (согласно паспорту или другому документу, удостоверяющему личность). Если же сданные вещи потеряются или повредятся по вине хранителя, то, пострадавший имеет право на возмещение понесенных убытков «в пределах суммы их оценки поклажедателем при сдаче на хранение... в течение 24 часов с момента предъявления требования об их возмещении».

---

➤ **Какие нюансы необходимо учитывать при сдаче вещей в багаж?**

---

Каждый обладатель железнодорожного билета имеет право сдать свои вещи в багаж. В подтверждение этому на руки ему выдается багажная квитанция. Пассажира, сдавший вещи в багаж, обязан проверить правильность сведений, указанных в квитанции (почтовые адреса и фамилии отправителя и получателя, станция назначения, род упаковки, наименование перевозимого багажа, вес, количество мест и пр.). Если же какие-то сведения будут указаны неправильно (неточно, неполно) по вине пассажира, то при получении вещей могут возникнуть проблемы.

Кроме того, сданный для перевозки багаж может быть оценен пассажиром в некую сумму (так называемая объявленная ценность), которая указывается в багажной квитанции.

Однако следует помнить, что за объявление ценности взимается дополнительный сбор. А если при сдаче «оцененного» багажа у перевозчика возникли сомнения в правильности его оценки, он имеет право потребовать вскрыть багаж.

Нелишне напомнить, что к перевозке на один проездной документ (билет), оформленный на одного пассажира, принимается не более 200 кг. багажа. Прибывший багаж выдается пассажиру на станции назначения при предъявлении багажной квитанции и билета. Если пассажир по каким – либо причинам не получил свой багаж сразу же по прибытии, он может это сделать в течение 24 часов (без учета дня прибытия), не платя дополнительные деньги за хранение. Если же срок получения вещей превысит указанное время, придется платить.

---

➤ **Какие права имеет пассажир при утрате, порче, задержке багажа?**

---

Возмещение ущерба, вызванного утратой, недостачей или повреждением (порчей) багажа, производится железной дорогой отправления или назначения. Если же ценность на багаж не объявлена, а его стоимость не подтверждена никакими документами, то возмещение ущерба производится за каждый недостающий килограмм в размере, установленном Министерством путей сообщения России. Еще одной неприятностью может стать задержка доставки багажа. В этом случае после установления вины железной дороги пассажир может требовать выплаты пени в размере 3% платы за перевозку багажа за каждые сутки просрочки на основании акта общей формы. Но имейте в виду, что размер выплаченной пени за просрочку доставки не может превышать размера платы за перевозку багажа.

И, наконец, совершенно не позавидуешь тем, чей багаж затерялся на бескрайних просторах нашей Родины. В соответствии с п.56 Правил багаж считается утраченным, а его стоимость подлежит возмещению, если он не прибывает на железнодорожную станцию назначения по истечении 10 суток после окончания срока доставки. Деньги в размере стоимости утраченных вещей выплачиваются их владельцу под расписку. В ней получатель может заявить, что в случае обнаружения багаж должен быть доставлен ему бесплатно на

такую станцию. И если чудо все-таки случится, и багаж найдется, то бывший пассажир обязан получить его в течение 30 дней с момента уведомления. При этом он должен вернуть сумму, выплаченную ему за утрату багажа.

---

➤ **Возможно ли предъявить претензию и как ее правильно составить?**

---

Правилами оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте установлено, что до подачи судебных исков к перевозчику пассажир может предъявить претензию. Если дело касается утраты, недостачи или повреждения (порчи) багажа, то претензию можно подать в течение 6 месяцев. Если же предметом будущего судебного рассмотрения станет просрочка доставки багажа, а также задержка отправления или опоздание поезда, срок подачи претензии составляет 45 дней. Содержание претензии стандартное. В ней нужно указать фамилию, имя, отчество заявителя, данные документа, удостоверяющего личность, адрес для направления ответа, основания для предъявления претензии, а также перечень предлагаемых документов:

- а) в случае утраты багажа – багажная квитанция;
- б) в случае недостачи или повреждения (порчи) багажа – багажная квитанция и коммерческий акт;
- в) в случае просрочки доставки багажа – акт общей формы;
- г) в случае задержки отправления или опоздания поезда – проездные документы (билеты).

Организация-перевозчик обязана рассмотреть полученную от потребителя претензию в течение месяца с даты ее получения и в этот же срок должна уведомить заявителя о результатах.

Компенсация за ущерб, причиненный при перевозке багажа, возмещается перевозчиком в следующих случаях и объемах:

- за утрату или недостачу багажа – в размере стоимости утраченного или недостающего багажа;
- за повреждение (порчу) багажа – в размере суммы, на которую понизилась его стоимость, а при невозможности восстановления поврежденного багажа – в размере его стоимости;
- за утрату багажа, сданного для перевозки с объявлением его ценности, - в размере объявленной стоимости багажа или грузобагажа.

---

## ***СОВЕРШАЙТЕ ПОКУПКИ ГРАМОТНО!***

### **В СЛУЧАЕ НАРУШЕНИЯ ВАШИХ ПРАВ ОБРАЩАЙТЕСЬ:**

- **в управление Роспотребнадзора по Белгородской области;**
- **в отделы по защите прав потребителей органов местного самоуправления муниципальных образований по месту жительства.**