**Услуги по перевозке пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом**

1. **Основные нормативно-правовые акты, регулирующие отношения в сфере оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом**

 Гражданский кодекс РФ от 26.01.1996 г;

Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральный закон от 30.03.1999 г. N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";

Федеральный закон от 09.02.2007 N 16-ФЗ "О транспортной безопасности";

Федеральный закон от 13.07.2015 N 220-ФЗ "Об организации регулярных перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации";

Федеральный закон от 08.11.2007 N 259-ФЗ "Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта";

Федеральный закон от 25.04.2002 N 40-ФЗ (ред. от 28.03.2017) "Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств";

Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 018/2011. О безопасности колесных транспортных средств";

Постановление Правительства РФ от 14.02.2009 N 112 "Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом";

"Конвенция о дорожном движении" (вместе с "Техническими условиями, касающимися автомобилей и прицепов") (Заключена в г. Вене 08.11.1968);

ГОСТ Р 51825-2001. Государственный стандарт Российской Федерации. Услуги пассажирского автомобильного транспорта. Общие требования;

ГОСТ Р 51004-96 Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества (принят в качестве межгосударственного стандарта ГОСТ 30594-97);

ГОСТ 25869-90. Отличительные знаки и информационное обеспечение подвижного состава пассажирского наземного транспорта, остановочных пунктов и пассажирских станций. Общие технические требования;

ГОСТ 8802-78. Межгосударственный стандарт. Вагоны трамвайные пассажирские. Технические условия;

ГОСТ 33552-2015 Автобусы для перевозки детей. Технические требования и методы испытаний;

"Автобусные остановки на автомобильных дорогах. Общие технические требования. ОСТ 218.1.002-2003" (утв. распоряжением Минтранса РФ от 23.05.2003 N ИС-460-р);

Закон Свердловской области от 21.12.2015 N 160-ОЗ "Об организации транспортного обслуживания населения на территории Свердловской области";

Постановление Правительства Свердловской области от 19.11.2014 N 1014-ПП "О предоставлении бесплатного проезда по территории Свердловской области на автомобильном транспорте общего пользования (кроме такси) в междугородном сообщении отдельным категориям граждан, оказание мер социальной поддержки которым относится к ведению Российской Федерации";

Постановление Администрации г. Екатеринбурга от 12.04.2017 N 536 "Об утверждении Положения о порядке предоставления зрителям спортивных соревнований, волонтерам и лицам, включенным в списки FIFA, права на бесплатный проезд автомобильным транспортом (кроме легкового такси) в городском сообщении, городским наземным электрическим транспортом и метрополитеном в период проведения матчей Чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года в Екатеринбурге";

и иные нормативно-правовые акты.

**2. Требования к организации деятельности исполнителя**

1. Для осуществления деятельности по перевозкам пассажиров автомобильным транспортом, оборудованным для перевозок более восьми человек (за исключением случая, если указанная деятельность осуществляется по заказам либо для обеспечения собственных нужд юридического лица или индивидуального предпринимателя) хозяйствующему субъекту необходимо получить лицензию на указанный вид деятельности в территориальном управлении государственного автодорожного надзора по месту его регистрации (ст. 12 Федерального закона от 04.05.2011 N 99-ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности", Постановление Правительства Российской Федерации от 02.04.2012 № 280).

2. Независимо от вида транспорта (за исключением метрополитена) перевозчик обязан страховать свою гражданскую ответственность за причинение при перевозках вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров. Запрещается осуществление перевозок пассажиров перевозчиком (за исключением перевозок пассажиров метрополитеном), гражданская ответственность которого не застрахована.

3. Услуги пассажирского автомобильного транспорта подразделяют на две группы:

- услуги по непосредственному перемещению пассажиров и багажа с использованием автотранспортных средств (далее - услуги по перевозке);

- услуги, не связанные с перемещением пассажиров и багажа с использованием автотранспортных средств, но имеющие непосредственное отношение к перевозке, данные услуги включают в себя:

* услуги по продаже проездных документов (продажа, прием сдаваемых проездных документов, резервирование мест, доставка билетов по указанному адресу и т.п.);
* информационные услуги (предоставление зрительной и звуковой информации о месте и времени отправления автотранспортных средств, расписании движения, тарифах, правилах перевозок и т.п.);
* оказание услуг в медпунктах, комнатах матери и ребенка, помещениях отдыха пассажиров и т.п.;
* предоставление санитарно-гигиенических услуг;
* услуги по хранению и обработке багажа (упаковка багажа, услуги камер хранения, услуги носильщиков и т.п.).

Виды услуг по перевозке: регулярные перевозки, перевозки по заказу, перевозки легковым такси.

Отличительными признаками **регулярных перевозок** выступают:

-публичность договора, которая выражается в осуществлении перевозки пассажиров и багажа по обращению любого гражданина или юридического лица;

-осуществление перевозок по определенному расписанию и маршруту.

**Вид регулярных перевозок** - регулярные перевозки по регулируемым тарифам или регулярные перевозки по нерегулируемым тарифам. **Регулярные перевозки по регулируемым тарифам** - регулярные перевозки, осуществляемые с применением тарифов, установленных органами государственной власти субъектов Российской Федерации или органами местного самоуправления, и предоставлением всех льгот на проезд, утвержденных в установленном порядке; **регулярные перевозки по нерегулируемым тарифам** - регулярные перевозки, осуществляемые с применением тарифов, установленных перевозчиком.

4. Перевозчик, осуществляющий предоставление услуг по перевозкам пассажиров и багажа по заказам автомобильным транспортом (за исключением осуществления таких перевозок по маршрутам регулярных перевозок, а также для обеспечения собственных нужд юридических лиц, индивидуальных предпринимателей), обязан подать **уведомление о начале деятельности** по оказанию данных видов услуг и иметь на каждом транспортном средстве копию указанного уведомления с отметкой органа государственного надзора, осуществляющего прием такого уведомления.

5. Перевозчики приобретают право на регулярные пассажирские перевозки по маршруту после получения **свидетельства об осуществлении регулярных перевозок по маршруту и карты данного маршрута**. Уполномоченные государственные и муниципальные органы устанавливают маршруты с регулируемыми тарифами, осуществление перевозок по которым производится посредством заключения государственных или муниципальных контрактов. По общему правилу допуск на смежные межрегиональные, межмуниципальные и муниципальные маршруты для перевозок как по регулируемым, так и по нерегулируемым тарифам осуществляется по результатам открытого конкурса.

**3. Информация, обязательная для доведения до потребителя**

Перевозчик обязан в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация об исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителей на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, - на государственных языках субъектов Российской Федерации, родных языках народов Российской Федерации и иностранных языках.

**Требования к транспортному средству, используемому для оказания услуг по перевозке**

**Информация об исполнителе услуг:**

- над лобовым стеклом и (или) на правой стороне кузова по ходу транспортного средства - полное или краткое наименование перевозчика,

- внутри транспортного средства - наименование, адрес и номер телефона перевозчика, фамилия водителя, а при наличии кондуктора - также фамилия кондуктора, наименование, адрес и контактные телефоны органа, обеспечивающего контроль за осуществлением перевозок пассажиров и багажа.

**Информация об услугах:**

- указатели маршрута:

а) над лобовым стеклом транспортного средства и (или) в верхней части лобового стекла- должны быть проставлены наименования начального и конечного остановочных пунктов и номер маршрута регулярных перевозок,

б) на правой стороне кузова по ходу транспортного средства - указывается номер маршрута регулярных перевозок, а также наименования начального, конечного и основных промежуточных остановочных пунктов,

в) на заднем окне транспортного средства - проставляется номер маршрута регулярных перевозок.

В двух- и трехвагонном подвижном составе боковые указатели устанавливают у входной двери каждого вагона. В сочлененном подвижном составе устанавливают один боковой указатель у задней входной двери.

Допускается использование информационного электронного табло в качестве указателя маршрута регулярных перевозок.

- таблички с надписью «Вход», «Выход» либо соответствующие символические изображения (пиктограммы) в транспортном средстве с 2 и более дверьми,

- номера мест для сидения, за исключением случаев, когда транспортное средство используется для осуществления регулярных перевозок по билетам, в которых не указывается номер места для сидения;

- стоимость проезда, провоза ручной клади и перевозки багажа;

- указатели мест для пассажиров с детьми и инвалидов, за исключением случаев, когда транспортное средство используется для осуществления регулярных перевозок по билетам, в которых указывается номер места для сидения;

- указатели мест расположения огнетушителей;

- указатели мест расположения кнопок остановки транспортного средства;

- указатели аварийных выходов и правила пользования такими выходами;

- правила пользования транспортным средством или выписка из таких правил.

В соответствии с ГОСТ 25869-90 «Отличительные знаки и информационное обеспечение подвижного состава пассажирского наземного транспорта, остановочных пунктов и пассажирских станций. Общие технические требования» до потребителей также **может быть доведена следующая информация**:

- о наименованиях остановочных пунктов, своевременности оплаты проезда, возможных пересадках и т.д. – путем звуковой и визуальной информации,

- в автобусах, следующих по маршруту с ограниченным числом остановок и с оплатой проезда по повышенному тарифу, на переднем указателе наносят номер маршрута, названия начального и конечного остановочных пунктов и надпись "Экспресс". Допускается наносить на переднем указателе только надпись "Экспресс".

- схемы маршрутов, предназначенные для информации пассажиров о последовательности прохождения всех остановочных пунктов маршрута, - устанавливают в салонах подвижного состава в местах, удобных для обозрения пассажирами. На схеме маршрута наносят графическое изображение маршрута с названиями начального, конечного и всех промежуточных остановочных пунктов.

**Требования к информации, размещаемой на остановочных пунктах**

**Остановочный пункт** – место остановки транспортных средств по маршруту регулярных перевозок, оборудованное для посадки, высадки пассажиров и ожидания транспортных средств.

Остановочные пункты по межрегиональному маршруту регулярных перевозок должны быть расположены на территориях автовокзалов или автостанций. Использование иных остановочных пунктов допускается в случае, если:

1) в поселении, в границах которого расположен иной остановочный пункт, отсутствуют автовокзал, автостанция;

2) подъезд к автовокзалу, автостанции, находящимся на территории поселения, в границах которого расположен иной остановочный пункт, осуществляется по улицам и (или) автомобильным дорогам, интенсивность движения по которым превышает нормативное значение, либо пропускная способность остановочного пункта, расположенного на территории такого автовокзала или такой автостанции, недостаточна для установления данного маршрута.

 Остановочный пункт по межрегиональному маршруту регулярных перевозок, в том числе расположенный на территории автовокзала или автостанции, должен быть зарегистрирован в **реестре** остановочных пунктов по межрегиональным маршрутам регулярных перевозок.

Остановочные пункты оборудуются указателями, определяющими место остановки транспортного средства для посадки (высадки) пассажиров.

На указателях (за исключением указателей на остановочных пунктах, расположенных на территории автовокзалов, автостанций) размещается следующая информация:

а) условное обозначение транспортного средства (автобуса, троллейбуса, трамвая), используемого для осуществления регулярных перевозок пассажиров и багажа;

б) наименование остановочного пункта;

в) номера маршрутов регулярных перевозок, в состав которых включен остановочный пункт;

г) наименование конечного остановочного пункта каждого маршрута регулярных перевозок;

д) расписание для всех маршрутов регулярных перевозок, в состав которых включен остановочный пункт, за исключением остановочных пунктов, в которых посадка (высадка) пассажиров осуществляется по их требованию. Расписание должно содержать интервалы отправления транспортных средств, в т.ч. временный график отправления и прибытия транспортных средств в остановочный пункт. Расписание размещается во всех пунктах маршрута, где предусмотрена обязательная остановка. Изменения, внесенные в расписание, доводятся до сведения населения не позднее чем за 10 дней до начала осуществления регулярных перевозок пассажиров и багажа согласно измененному расписанию. В расписаниях указывается местное время.

е) надпись "По требованию" в остановочных пунктах, в которых посадка (высадка) пассажиров осуществляется по их требованию;

ж) наименование, адрес и контактные телефоны органа, обеспечивающего контроль за осуществлением перевозок пассажиров и багажа.

Конечные остановочные пункты маршрутов регулярных перевозок, в которые прибывают транспортные средства и которые не совпадают с пунктами отправления, оборудуются указателями "Посадки нет".

**Информация, размещаемая на автовокзалах, автостанциях**

На фасадной стороне основного здания автовокзала, автостанции с некруглосуточным режимом работы должны размещаться общее расписание для всех маршрутов регулярных перевозок, в состав которых включен остановочный пункт, расположенный на территории автовокзала, автостанции, или информационный терминал для предоставления сведений о прибытии и отправлении транспортных средств.

В основном здании автовокзала, автостанции должна размещаться следующая информация:

а) общее расписание для всех маршрутов регулярных перевозок, в состав которых включен остановочный пункт, расположенный на территории автовокзала, автостанции;

б) схема расположения и нумерации мест в транспортных средствах, которые отправляются от остановочного пункта, расположенного на территории автовокзала, автостанции;

в) схема маршрутов регулярных перевозок, в состав которых включен остановочный пункт, расположенный на территории автовокзала, автостанции;

г) правила пользования услугами автовокзала, автостанции.

Данная информация размещается в удобном для ознакомления с ней месте в кассовом зале, зале ожидания автовокзала или автостанции, а также в иных местах по усмотрению владельца автовокзала, автостанции

Общее расписание для всех маршрутов регулярных перевозок, в состав которых включен остановочный пункт, расположенный на территории автовокзала, автостанции, должно содержать сведения о прибытии и отправлении транспортных средств по каждому маршруту регулярных перевозок, в том числе дни недели и время (в часах и минутах):

а) прибытия транспортного средства на остановочный пункт;

б) отправления транспортного средства от остановочного пункта;

в) прибытия транспортного средства в конечные пункты маршрута регулярных перевозок.

Схема маршрутов регулярных перевозок представляется в виде условного графического изображения пути следования транспортных средств от остановочного пункта автовокзала, автостанции до конечных пунктов маршрутов регулярных перевозок. Указанная схема вывешивается в зале ожидания или кассовом зале автовокзала, автостанции. На схему условными знаками наносится следующая информация:

а) населенные пункты, в которых размещены остановочные пункты маршрутов регулярных перевозок;

б) номера маршрутов регулярных перевозок, проходящих через указанные на схеме населенные пункты.

На территории и в основном здании автовокзала, автостанции в удобном для ознакомления месте и в понятной форме размещается информация о расположении предназначенных для обслуживания пассажиров и перевозчиков основных служб и помещений автовокзала, автостанции, в том числе залов ожидания, билетных касс, комнаты матери и ребенка (при наличии), пунктов питания (при наличии), пункта медицинской помощи, камеры хранения (при наличии), туалетов, а также указывается направление движения к ним и к транспортным средствам соответствующих маршрутов.

**Минимальные требования к оборудованию автовокзалов и автостанций утверждены Приказом Минтранса России от 29.12.2015 N 387.**

***Ответственность Исполнителя за непредоставление информации:***

В соответствии с законодательством Российской Федерации исполнитель несет ответственность за нарушение прав потребителей на получение необходимой и достоверной информации об оказываемых услугах, об исполнителе (п. 1 ст. 14.8 КоАП РФ).

Отсутствие установленной информации об исполнителе либо иной обязательной информации, например, отсутствие вывески или отсутствие необходимой информации на вывеске, является нарушением, ответственность наступает по ч.1 ст.14.5 КоАП РФ.

Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию об оказываемых услугах, он вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договора заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за работу суммы и возмещения других убытков.

Исполнитель, не предоставивший покупателю полной и достоверной информации об услугах (работах), также несет ответственность, предусмотренную п. 1 ст. 29 Закона о защите прав потребителей за недостатки услуги, возникшие после ее оказания вследствие отсутствия у него такой информации. При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации об услуге (работе) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном ст. 14 Закона о защите прав потребителей.

**4. Заключение договора об оказании услуг по перевозке**

Договор на оказание услуг регулярной перевозки является публичным договором, цена услуги, а также иные условия договора устанавливаются одинаковыми для всех потребителей.

Заключение договора перевозки пассажира удостоверяется билетом, а сдача пассажиром багажа - багажной квитанцией. Провоз пассажиром ручной клади за плату удостоверяется соответствующей квитанцией. В проездном билете должны быть перечислены все основные условия договора перевозки пассажира: цена, время отправления и т.п.

Формы и обязательные реквизиты билета, багажной квитанции, квитанции на провоз ручной клади утверждены Приложениями №1, 2 и 3 Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом.

**Отдельные требования к оформлению билетов и багажной квитанции:**

В случае если на маршруте регулярных перевозок применяются тарифы, учитывающие различный уровень обслуживания в транспортном средстве (наличие кондиционера, видеомагнитофона, туалета, багажных полок, солнцезащитных шторок, индивидуального освещения и вентиляции, предоставление питания, газет, журналов, современная конструкция и удобное размещение кресел и др.), перевозчик вправе указать в билете реквизиты, определяющие класс обслуживания. В этом случае перевозчик заблаговременно доводит до сведения пассажиров информацию о классе обслуживания.

 В случае использования билетов, в которых все реквизиты или их часть указаны в электронном виде, перевозчик при обращении к нему пассажира обязан предоставить ему информацию обо всех реквизитах билета, указанных в электронном виде, в том числе о сроке окончания действия билета и об оставшемся количестве поездок.

Билет должен содержать пояснения к реквизитам, содержащим сокращения, коды или условные обозначения. При недостатке места на билете указанные пояснения должны быть доведены до сведения пассажиров в любой доступной форме.

В багажной квитанции при сдаче для перевозки багажа с объявленной ценностью указывается объявленная стоимость багажа, а также сумма дополнительной платы за прием к перевозке багажа с объявленной ценностью.

При сдаче для перевозки нескольких мест багажа пассажир вправе указать в багажной квитанции объявленную стоимость каждого места или общую сумму объявленной стоимости всех мест.

**Оплата услуг по перевозке**

Регулируемые тарифы на перевозки по муниципальным маршрутам регулярных перевозок устанавливаются органом государственной власти субъекта Российской Федерации, если иное не установлено законом данного субъекта Российской Федерации. Регулируемые тарифы на перевозки по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок в границах субъекта Российской Федерации устанавливаются органом государственной власти данного субъекта Российской Федерации (**Федеральный закон от 13.07.2015 N 220-ФЗ**). В Свердловской области – Региональной энергетической комиссией. Кроме того, органы исполнительной власти субъекта РФ имеют право вводить государственное регулирование надбавок и тарифов по перевозкам пассажиров и багажа автомобильным транспортом по внутриобластным и межобластным (межреспубликанским в пределах РФ) маршрутам, включая такси.

Постановление РЭК Свердловской области от 13.01.2017 N 1-ПК утвержден предельный тариф на перевозку пассажиров и багажа всеми видами общественного транспорта в городском, включая метрополитен, сообщении по муниципальным маршрутам регулярных перевозок на территории муниципального образования "город Екатеринбург" **в размере 28,00 рублей за поездку и место багажа.**

Постановлением РЭК Свердловской области от 26.12.2016 N 239-ПК утверждены предельные тарифы на перевозку пассажиров и багажа всеми видами общественного транспорта в городском и пригородном сообщении по муниципальным и межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок на территории Свердловской области:

- на перевозку пассажиров и багажа всеми видами общественного транспорта в городском сообщении по муниципальным маршрутам регулярных перевозок - **18,00 рублей за поездку и место багажа,**

- на перевозку пассажиров автомобильным транспортом в пригородном сообщении по муниципальным и межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок - **2,10 рублей за километр**.

Данные тарифы подлежат применению перевозчиками, оказывающими услуги по перевозке на территории Свердловской области, за исключением перевозчиков, применяющих утвержденные в установленном порядке индивидуальные предельные тарифы или предельные тарифы для соответствующего муниципального образования.

В соответствии с п. 2 ст. 2 Федерального закона от 22.05.2003 N 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа" при продаже водителем или кондуктором в салоне транспортного средства проездных документов (билетов) и талонов для проезда в общественном транспорте расчеты **могут производиться без применения контрольно-кассовой техники.**

Поскольку цена билета устанавливается уполномоченными органами государственной власти, то в нее включаются как затраты перевозчика, так и стоимость некоторых услуг, оказываемых автовокзалом пассажирам: размещение в залах ожидания, пользование туалетом, информирование о прибытии и отправлении автобусов, расписании их движения и т.п. Дополнительное взимание с пассажиров платы за пользование данными услугами при продаже проездных документов незаконно, так как тарифы на перевозку устанавливаются с учетом затрат на организацию продажи билетов и других услуг, оказываемых пассажирам. В то же время, для потребителей, у которых нет билета, или срок действия билета истек, на автовокзалах может устанавливаться плата за пользование залами ожидания и туалетами (п.21 Правил).

**В период проведения Чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года право бесплатного проезда на маршрутах спортивных соревнований автомобильным транспортом (кроме легкового такси) в городском сообщении, городским наземным электрическим транспортом и метрополитеном в г. Екатеринбурге (в соответствии с Постановлением Администрации г. Екатеринбурга от 12.04.2017 N 536) предоставляется:**

• зрителям спортивных соревнований - в день проведения матча Чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года в Екатеринбурге в соответствии с указанной в билете датой (право бесплатного проезда предоставляется в течение календарного дня до окончания движения транспорта, но не менее чем в течение четырех часов после окончания матча (без ограничений по количеству поездок));

• волонтерам и лицам, включенным в списки FIFA, - в период с 14.05.2018 по 19.07.2018 включительно (без ограничений по количеству поездок).

Транспортное обслуживание в дни проведения матчей Чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года в Екатеринбурге осуществляется в период, установленный договором между транспортной компанией и Администрацией города Екатеринбурга, с учетом необходимости продления работы на линии в течение не менее четырех часов после окончания матча.

Перечень **маршрутов спортивных соревнований** приведен в приложении N 2 к Постановлению.

**5. Основные требования по обеспечению безопасности услуг по перевозке**

В соответствии с Законом о защите прав потребителей (ст. 7) потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

Перевозка пассажиров должна осуществляться при соблюдении следующих условий (по ГОСТ Р 51825-2001, Приказу Минтранса России от 15.01.2014 N 7):

а) автотранспортные средства: должны быть зарегистрированы в органах Государственной инспекции безопасности дорожного движения; соответствовать требованиям нормативных документов, правил и руководств по их технической эксплуатации; не должны иметь неисправностей, при которых запрещается их эксплуатация; должны иметь документальное подтверждение своевременного прохождения государственного технического осмотра;

б) назначение и вид исполнения автотранспортных средств должны соответствовать виду перевозок с учетом дорожных и погодно-климатических условий;

в) количество перевозимых пассажиров не должно превышать норм вместимости, предусмотренных технической характеристикой автотранспортного средства или правилами осуществления конкретных видов перевозки;

г) в процессе эксплуатации автотранспортных средств необходимо обеспечивать работоспособность систем, поддерживающих необходимую температуру, состав воздуха и уровень шума в кабине водителя и пассажирском салоне;

д) в исключительных случаях, связанных с явлениями стихийного характера, изменениями дорожно-климатических условий, авариями на тепловых, газовых, электрических и других коммуникациях, при которых движение сопряжено с реальной угрозой жизни и здоровью пассажиров, исполнитель услуги обязан прекратить движение автотранспортного средства;

е) в процессе перевозки пассажирам должна предоставляться необходимая и своевременная звуковая и визуальная информация по вопросам, связанным с оказанием услуг по перевозке;

ж) водители, осуществляющие перевозки пассажиров, должны иметь водительское удостоверение на право управления автотранспортным средством соответствующей категории, документ о прохождении в установленные сроки медицинского освидетельствования, путевой лист с отметками о прохождении предрейсового медицинского осмотра, предрейсового осмотра автотранспортного средства, а также другие документы (график движения, схема маршрута с указанием опасных участков и т.п.), необходимые для осуществления отдельных видов перевозок;

з) квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики водителей должны соответствовать установленным требованиям для данного вида перевозок пассажиров;

и) технологический процесс выполняют с обязательным соблюдением режимов труда и отдыха водителей, установленных в действующих нормативных документах;

к) путь следования автотранспортного средства (маршрут) и параметры его движения (расписание, скорость, места остановок и т.п.) должны соответствовать условиям договора перевозки, установленным в технических документах с обязательным соблюдением правил дорожного движения.

С 31 января 2017 г. Распоряжением Минтранса России от 31.01.2017 N НА-19-р введен в действие социальный стандарт, которым устанавливаются уровень и показатели качества транспортного обслуживания населения при осуществлении перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом. К показателям качества относятся доступность (в том числе территориальная доступность остановочных пунктов, доступность остановочных пунктов, автовокзалов, автостанций для маломобильных групп населения), надежность (соблюдение расписания), комфортность (в том числе оснащенность ТС средствами информирования пассажиров, уровень шума и температура в салоне, соблюдение норм вместимости).

Кроме того, перевозчик обязан соблюдать требований, установленные **Приказом Минтранса России от 19.04.2016 N 108** к парковкам для стоянки в ночное время транспортных средств, используемых для осуществления регулярных перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, в отсутствие водителя.

**В период проведения матчей Чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года Постановлением Администрации г. Екатеринбурга от 12.04.2017 N 536 установлены следующие дополнительные требования к транспортному обслуживанию зрителей спортивных соревнований, волонтеров и лиц, включенных в списки FIFA, на маршрутах спортивных соревнований в г. Екатеринбург:**

* обеспечение соблюдения прав и поддержания высокой культуры обслуживания пассажиров, соблюдение сотрудниками транспортных компаний действующего законодательства об ограничении курения в общественных местах;
* обеспечение соответствия внешнего и внутреннего санитарного состояния транспортных средств требованиям государственных стандартов Российской Федерации, санитарным и экологическим нормам и правилам;
* обеспечение установки информационных указателей на остановочных пунктах в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 14.02.2009 N 112 "Об утверждении правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом", в том числе и на английском языке;
* обеспечение оборудования транспортных средств:

- аппаратурой спутниковой системы ГЛОНАСС или ГЛОНАСС/GPS, предназначенной для технического обеспечения контроля за осуществлением перевозчиком пассажирских перевозок;

- системой видеонаблюдения в салоне транспортного средства;

- автоматизированными терминалами учета и оплаты поездок;

- информационными табличками на борту наземного транспортного средства с изображением символики Чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года.

Перечень маршрутов спортивных соревнований приведен в приложении N 2 к Постановлению.

**6. Основные правонарушения в сфере защиты прав потребителей при предоставлении услуг по перевозке**

1. Оказание услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) оказания услуг (ст. 14.4 КоАП РФ);
2. Оказание услуг при отсутствии установленной информации об исполнителе либо иной обязательной информации (ч.1 ст.14.5 КоАП РФ);
3. Нарушение порядка ценообразования (ч. 1 ст. 14.6 КоАП РФ);
4. Обман потребителей (ст. 14.7 КоАП РФ);
5. Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе (ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ);
6. Включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленных законодательством о защите прав потребителей (ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ);
7. Неисполнение обязанности по обеспечению возможности оплаты товаров (работ, услуг) путем наличных расчетов или с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт по выбору потребителя, если обеспечение такой возможности является обязательным, либо нарушение иных установленных законом прав потребителя, связанных с оплатой товаров (работ, услуг) (ч. 4 ст. 14.8 КоАП РФ).