

Бесплатные услуги на вокзалах

Отправляясь в путешествие (в отпуск, в командировку, в гости к родственникам или друзьям) мы не задумываемся о проблемах, с которыми можем столкнуться в пути. А неприятные сюрпризы поджидают нас при неожиданных обстоятельствах.

К сожалению, на вокзалах и в зданиях аэропортов можно столкнуться с такой проблемой, как платные туалеты. Как дополнительная услуга, как альтернатива, наличие платных туалетов не запрещено законом. За дополнительный комфорт надо платить.

Но пассажиры имеют право на эту услугу на «безвозмездной» основе. Слово «безвозмездной» взято в кавычки, поскольку мы ее уже оплатили при приобретении билета.

Аэропорты

Пунктом 3.4 Приказа Министерства транспорта Российской Федерации (Минтранс России) от 17.07.2012 № 241 «Об аэронавигационных и аэропортовых сборах, тарифах за обслуживание воздушных судов в аэропортах и воздушном пространстве Российской Федерации» определен сбор за предоставление аэровокзального комплекса, который включен в стоимость билета пассажира.

Подпункт 3.4.1 изложен в следующей редакции: Сбор устанавливается за обслуживание в зоне и зданиях аэровокзального комплекса убывающих пассажиров (с момента прибытия в аэропорт до начала регистрации) и прибывающих пассажиров (с момента прибытия из воздушного судна в аэровокзал до убытия из зоны аэропорта) в соответствии с установленной технологией, включая:

- предоставление привокзальной площади;
- предоставление вестибюля, справочно-информационной зоны, помещений и зон ожидания;
- предоставление помещений обязательного дополнительного обслуживания пассажиров (комнаты матери и ребенка, медпункта, туалета и других, **за пользование которыми отдельная плата не взимается**);
- обслуживание инвалидов, в том числе предоставление кресел-колясок, специальных подъемных устройств (амбулифтов);
- сопровождение инвалидов;
- информационное обеспечение пассажиров;
- обеспечение пограничного, санитарного и таможенного контроля пассажиров, багажа, ручной клади (на международных перевозках).

Железнодорожные вокзалы

Статья 80 (абзац 4) Федерального закона «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» от 10.01.2003 № 18-ФЗ изложена в следующей редакции:

На железнодорожных станциях, открытых для выполнения операций по перевозкам пассажиров, багажа, грузобагажа, вокзалы имеют в соответствии с нормами технологического проектирования и содержания связанных с обслуживанием пассажиров объектов железнодорожного транспорта, утвержденными федеральным органом исполнительной власти в области железнодорожного транспорта, железнодорожные билетные кассы, помещения для приема и выдачи багажа, камеры хранения ручной клади, залы ожидания, справочные бюро, комнаты отдыха пассажиров, комнаты матери и ребенка, рестораны и буфеты, помещения для культурно-бытового и санитарно-гигиенического обслуживания пассажиров. **Пассажирам предоставляется право бесплатного пользования залами ожидания и туалетами.**

Кроме того, п. 39 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 также определено, что **пассажиру предоставляется право бесплатного пользования** залами ожидания и **туалетами**.

Время пользования туалетом в уставе и в правилах не указано, следовательно, пассажир имеет право пользоваться туалетом без ограничений во времени. И любые ограничения со стороны администрации вокзалов противозаконны.

Автовокзалы

Что касается автовокзалов, Постановлением Правительства РФ от 28.04.2015 № 410 внесены изменения в п. 21 Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом.

Теперь п. 21 Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом (Постановление Правительства РФ от 14.02.2009 № 112) изложен в следующей редакции: Пассажир имеет право на бесплатное пользование залами ожидания и **туалетами**, размещенными в зданиях автовокзала, автостанции, при наличии билета, подтверждающего право проезда по маршруту регулярных перевозок, в состав которого включен остановочный пункт, расположенный на территории этого автовокзала или автостанции:

- в течение времени, установленного владельцем автовокзала, автостанции, но **не менее 2 часов** с фактического времени прибытия транспортного средства, - для остановочного пункта, являющегося пунктом назначения;
- в течение срока действия билета (с учетом фактического времени задержки отправления и (или) опоздания прибытия транспортного средства) - для других остановочных пунктов.

Из этого следует, что на автовокзале пользование туалетом бесплатно администрация может ограничить до 2-х часов, если для задержки в здании вокзала отсутствуют основания, связанные с задержкой или опозданием транспортного средства на который приобретен билет.

Зная Закон и умея отстаивать свои права, избавьте себя от дополнительных проблем и денежных трат.