

**ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  
**от 6 февраля 2003 г. N 72**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ  
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ПЕРЕВОЗКЕ ПАССАЖИРОВ, БАГАЖА,  
ГРУЗОВ ДЛЯ ЛИЧНЫХ (БЫТОВЫХ) НУЖД НА ВНУТРЕННЕМ  
ВОДНОМ ТРАНСПОРТЕ**

Список изменяющих документов  
(в ред. Постановлений Правительства РФ от 18.01.2007 N 27,  
от 14.05.2013 N 411)

КонсультантПлюс: примечание.

Статья 38 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" утратила силу в связи с изданием Федерального [закона](#) от 25.10.2007 N 234-ФЗ. Полномочия Правительства РФ по изданию для потребителя и продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) правил, обязательных при заключении и исполнении публичных договоров, определены в [статье 1](#) Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1.

На основании [статьи 66](#) Кодекса внутреннего водного транспорта Российской Федерации и [статьи 38](#) Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" Правительство Российской Федерации постановляет:

Утвердить прилагаемые [Правила](#) оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте.

Председатель Правительства  
Российской Федерации  
М.КАСЬЯНОВ

Утверждены  
Постановлением Правительства  
Российской Федерации  
от 6 февраля 2003 г. N 72

**ПРАВИЛА  
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ПЕРЕВОЗКЕ ПАССАЖИРОВ, БАГАЖА,  
ГРУЗОВ ДЛЯ ЛИЧНЫХ (БЫТОВЫХ) НУЖД НА ВНУТРЕННЕМ  
ВОДНОМ ТРАНСПОРТЕ**

Список изменяющих документов  
(в ред. Постановлений Правительства РФ от 18.01.2007 N 27,  
от 14.05.2013 N 411)

## I. Общие положения

1. Настоящие Правила регулируют отношения между исполнителями услуг и их потребителями в связи с оказанием услуг на внутреннем водном транспорте при перевозке пассажиров и их багажа, а также грузов для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее именуются - грузы для личных (бытовых) нужд).

2. В настоящих Правилах применяются следующие основные понятия:

"исполнитель" - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие потребителям по возмездному договору услуги, связанные с перевозкой пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте;

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 18.01.2007 N 27)

"потребитель" - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 18.01.2007 N 27)

Понятия "пассажир", "перевозчик", "ручная кладь", "багаж", "груз" применяются в значении, установленном [Кодексом](#) внутреннего водного транспорта Российской Федерации.

3. При перевозке пассажиров, багажа и грузов для личных (бытовых) нужд всем потребителям предоставляются одинаковые условия обслуживания и оплаты с учетом льгот и преимуществ, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

4. Исполнители должны обеспечивать своевременность перевозки, безопасность и качественное обслуживание пассажиров на судах и береговых объектах, предназначенных для обслуживания перевозки пассажиров, а также своевременность доставки и сохранность перевозимых грузов и багажа.

Обязанность по обеспечению целостности и сохранности ручной клади лежит на пассажире.

5. Плата за услуги, предоставляемые потребителям, устанавливается в соответствии с [законодательством](#) Российской Федерации.

6. Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены - потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

7. Сроки перевозки пассажиров и их багажа устанавливаются согласно расписанию движения судов, разрабатываемому перевозчиком.

8. Разработка и согласование в установленном порядке расписаний движения судов осуществляется ежегодно для обеспечения безопасности судоходства, качественного обслуживания пассажиров в портах и на стоянках, обеспечения конкуренции и равноправных условий деятельности перевозчиков, осуществляющих перевозку пассажиров.

Расписание движения судов разрабатывается на основе предложений пассажиров, органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления с учетом условий судоходства и пропуска через шлюзы внутренних водных путей, технической готовности причалов к обслуживанию пассажиров, обеспечения безопасного подхода и стоянки судов у причалов, посадки и высадки пассажиров, экскурсионного обеспечения и взаимодействия с другими видами транспорта.

Организация регулирования движения судов по внутренним водным путям осуществляется федеральным органом исполнительной власти в области транспорта.

9. Не предусмотренные настоящими Правилами вопросы взаимоотношений исполнителей с потребителями и ответственности перевозчиков, пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей за нарушение обязательств, вытекающих из договоров перевозки, регулируются Гражданским [кодексом](#) Российской Федерации, [Законом](#) Российской Федерации "О защите прав потребителей", [Кодексом](#) внутреннего водного транспорта Российской Федерации, а также

правилами перевозок пассажиров и их багажа, правилами пользования судами и расположенными на берегу и предназначенными для обслуживания перевозок пассажиров объектами, правилами перевозок грузов на внутреннем водном транспорте, утверждаемыми в установленном порядке федеральным органом исполнительной власти в области транспорта (далее соответственно именуются - правила перевозок пассажиров, правила пользования судами и объектами, правила перевозок грузов).

## II. Информация о предоставляемых услугах

10. Исполнители обязаны своевременно обеспечивать потребителей следующей достоверной информацией на русском языке (дополнительно по усмотрению исполнителя на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации):

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 18.01.2007 N 27)

а) фирменное наименование исполнителя, место его нахождения (адрес) и режим работы;

(пп. "а" в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 18.01.2007 N 27)

б) перечень работ и услуг, их стоимость;

в) расписание движения судов;

г) стоимость проезда пассажиров и провоза ручной клади свыше 20 килограммов на скоростных и свыше 36 килограммов на остальных судах, а также перевозки грузов, багажа;

д) сроки продажи билетов;

е) порядок возврата билетов;

ж) перечень предметов и вещей, запрещенных для перевозки и хранения в виде ручной клади, багажа и груза;

з) режим работы билетных и багажных касс, грузовых контор и камер хранения;

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 18.01.2007 N 27)

и) схемы планировки пассажирских мест на судах и наличие на них багажных помещений;

к) расположение помещений береговых объектов, в том числе предназначенных для обслуживания пассажиров мест общего пользования и мест взвешивания ручной клади;

л) порядок предоставления мест в комнатах длительного отдыха и комнатах матери и ребенка;

м) перечень категорий граждан, которым в соответствии с законодательством Российской Федерации предоставляются льготы и преимущества;

н) сведения о договоре обязательного страхования гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров (номер, дата заключения, срок действия) и страховщик (его наименование, место нахождения, почтовый адрес, номер телефона);

(пп. "н" в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 14.05.2013 N 411)

о) перечень сервисных услуг, входящих в стоимость проезда в каютах повышенной комфортабельности;

п) номер лицензии, срок ее действия, наименование органа, выдавшего лицензию, если данный вид деятельности подлежит лицензированию;

р) наименование и юридический адрес организации, которая уполномочена рассматривать претензии.

11. Информация, указанная в [пункте 10](#) настоящих Правил, размещается на судах, в портах и других местах обслуживания пассажиров. Обо всех изменениях исполнитель обязан информировать в местах обслуживания пассажиров, в том числе в пунктах продажи пассажирских билетов, и на судах.

12. Исполнитель обязан по запросам граждан предоставлять для ознакомления настоящие Правила, правила перевозок пассажиров, правила пользования судами и объектами и правила перевозок грузов.

## III. Порядок оказания услуг, связанных с перевозкой пассажиров

13. Исполнитель обязан выдать билет при наличии свободных мест на судах до указанных пассажирами пунктов назначения, предусмотренных расписанием движения судна, согласно установленному тарифу с учетом предусмотренных законодательством Российской Федерации льгот и преимуществ для граждан определенных категорий. Пассажир обязан иметь билет на проезд.

14. Пассажирам, имеющим право на бесплатный проезд или проезд по льготному тарифу, билет выдается на основании предусмотренных законодательством Российской Федерации документов, представляемых ими в кассу. Отсутствие или неправильное оформление указанных документов служит основанием для отказа пассажиру в выдаче билета на бесплатный проезд или проезд по льготному тарифу.

15. По просьбе лиц, пользующихся правом бесплатного проезда или проезда по льготному тарифу, исполнителем могут быть предоставлены пассажирские места повышенной комфортабельности (при их наличии на судне) с взиманием разницы в стоимости проезда.

Билет на бесплатный проезд возврату и обмену не подлежит. В случае если такой билет не был использован, средства в размере стоимости проезда не выплачиваются.

16. Категории граждан, которые имеют право на внеочередное приобретение билетов, устанавливаются законодательством Российской Федерации.

17. Продажа билетов осуществляется в кассах и (или) на судне.

Продажа билетов в кассах может осуществляться предварительно и (или) на текущие сутки.

18. Предварительная продажа билетов осуществляется:

в расположенных в начальных пунктах маршрута, а также в промежуточных пунктах маршрута кассах, за которыми закреплены пассажирские места, - за 45 дней и прекращается за 24 часа до отправления судна в рейс согласно расписанию движения судов;

в расположенных в промежуточных пунктах маршрута кассах на свободные пассажирские места на основании сведений, полученных с судов, - за 24 часа и прекращается за 1 час до отправления судна в рейс согласно расписанию движения судов.

19. Продажа билетов на текущие сутки осуществляется:

в кассах, расположенных в начальных пунктах маршрута, - за 24 часа до отправления судна в рейс согласно расписанию движения судов и прекращается с учетом времени, необходимого для посадки пассажиров на судно;

в кассах, расположенных в промежуточных пунктах маршрута, - за 1 час до отправления судна в рейс согласно расписанию движения судов (после прекращения предварительной продажи билетов) и прекращается с учетом времени, необходимого для посадки пассажиров на судно.

20. Исполнитель может организовать доставку билетов и багажа по указанному потребителем адресу за отдельную плату. Прием заказов может быть организован по телефону, на основании заявки, присланной по почте или телеграфу, и лично от заказчика. Порядок приема таких заказов устанавливается исполнителем.

21. Исполнитель обязан по предъявлении пассажиром билета принять багаж для перевозки и отправить его на судне, на котором следует пассажир, или с его согласия на другом судне, имеющем остановку в порту назначения пассажира. Перевозка багажа осуществляется на судах, имеющих багажные помещения.

22. Исполнитель принимает багаж для перевозки заблаговременно до отъезда пассажира, но не позднее 1 часа до отправления судна, а в промежуточных пунктах маршрута - не позднее 30 минут до отправления судна. Исполнитель может принять багаж позднее этого времени, если имеется возможность оформить прием и погрузить багаж на судно до его отправления.

При приеме багажа для перевозки проверяется его масса на весах исполнителя и потребителю выдается багажная квитанция по форме, установленной правилами перевозок пассажиров.

23. Перечень предметов и вещей, запрещенных для перевозки в виде ручной клади и багажа, а также масса, размер багажа и требования к его упаковке устанавливаются правилами перевозок пассажиров.

24. Пассажиру, имеющему билет на спальное место, за плату выдается комплект постельных принадлежностей, если стоимость этой услуги не включена в стоимость проезда. Смена постельного белья производится не реже одного раза в 7 дней. При выдаче постельных принадлежностей проводник обязан застелить постель. Постельные принадлежности возвращаются пассажиром проводнику перед прибытием судна в порт назначения, указанный в билете пассажира.

Пассажир несет установленную [законодательством](#) Российской Федерации ответственность за утерю или порчу постельных принадлежностей, мебели, инвентаря и оборудования.

25. На судах транзитных и туристских маршрутов могут быть организованы на платной основе прием от пассажиров заказов на подачу к причалам такси, бронирование мест в гостиницах, переноска ручной клади и (или) багажа пассажиров с берега на судно и обратно, стирка и глажение белья, мелкий ремонт и чистка верхней одежды.

26. Прием вещей на хранение (кроме сдаваемых в автоматические камеры) удостоверяется выдачей квитанции (номерного жетона), по предъявлении которой вещи выдаются потребителю.

Тара и упаковка сдаваемых в камеру хранения вещей должны обеспечивать их сохранность. Неисправность вещи или ее упаковки должна быть устранена до сдачи ее на хранение, а при невозможности устранения указана потребителем на квитанции.

Вес одного места, принимаемого на хранение, не должен превышать 50 килограммов. Для переноски упакованные вещи должны иметь необходимые приспособления. Каждая вещь, в том числе привязанная к сдаваемой ручной клади, считается отдельным местом.

27. Запрещается сдавать на хранение животных и птиц, огнестрельное оружие, зловонные, огнеопасные, отравляющие, легковоспламеняющиеся, взрывчатые и другие опасные вещества, а также вещи, которые могут испачкать или повредить вещи других пассажиров.

За естественную порчу сданных на хранение скоропортящихся продуктов исполнитель ответственности не несет.

28. Не допускается сдача на хранение в составе ручной клади и багажа денег, облигаций, документов и других ценностей при отсутствии у исполнителя специализированной камеры хранения.

29. Прием вещей на хранение (кроме вещей, сдаваемых по номерным жетонам или в автоматические камеры) производится с объявлением их ценности. В случае сомнения в правильности оценки исполнитель имеет право в присутствии потребителя осмотреть вещи, содержимое упаковки, а при возражении против такого осмотра - отказать в приеме вещей на хранение. За объявление ценности сдаваемых на хранение вещей взимается плата в размере, установленном исполнителем.

30. Срок хранения вещей в камере хранения не превышает 30 дней, если более длительный срок хранения не установлен соглашением сторон. Вещи, не полученные потребителем в указанный срок, хранятся еще в течение 30 дней, после чего могут быть реализованы в порядке, установленном Гражданским [кодексом](#) Российской Федерации.

31. Автоматическая камера хранения загружается и освобождается потребителем. Порядок загрузки вещей в камеру, а также порядок ее закрывания и открывания должны быть помещены на каждой автоматической камере хранения. Вскрытие автоматической камеры хранения в случае ее неисправности или в случае, когда потребитель забыл шифр, производится исполнителем в присутствии потребителя, о чем в произвольной форме составляется акт, в котором указываются данные документа потребителя, удостоверяющего личность, и дается описание каждой вещи.

32. В случае утраты квитанции (номерного жетона) камеры хранения потребитель может получить вещи только на основании письменного заявления и представления доказательств о принадлежности ему этих вещей. В заявлении указываются данные документа потребителя, удостоверяющего личность. Вещи выдаются заявителю под расписку.

33. При порче или пропаже вещей, сданных в камеру хранения, составляется акт общей формы с указанием данных о потребителе и обстоятельств порчи или пропажи.

Исполнитель выплачивает предъявителю квитанции на вещи, сданные на хранение с объявленной ценностью, сумму объявленной ценности пропавших вещей или определенную в

установленном порядке долю, на которую понизилась стоимость вещи, испорченной по вине камеры хранения.

За пропажу вещей из автоматических камер хранения исполнитель несет ответственность только при наличии доказательств, что эта пропажа произошла по его вине.

34. Услугами комнаты матери и ребенка может пользоваться лицо, при котором находится ребенок до 7 лет.

35. В комнате матери и ребенка оказываются следующие услуги:

а) предоставление спальных мест и постельных принадлежностей для ребенка и взрослого на срок до 5 дней;

б) прием внеочередных заказов на все виды оказываемых услуг, в частности приобретение билетов для лица с грудным ребенком на суда транзитных и местных линий;

в) пользование душем или ванной, полотенцем, купальной простыней;

г) оказание медицинской помощи;

д) предоставление детских игр.

#### IV. Порядок оказания услуг, связанных с перевозкой грузов для личных (бытовых) нужд

36. Исполнитель принимает для перевозки груз для личных (бытовых) нужд по его предъявлению без предварительной подачи заявки и выдает квитанцию о приеме груза для перевозки.

Грузы для личных (бытовых) нужд, в том числе состоящие из нескольких разнородных предметов, сдаются для перевозки под общим наименованием в транспортной накладной "Грузы для личных (бытовых) нужд" и с указанием наименования и количества отдельных предметов, составляющих отправку.

Исполнитель обеспечивает потребителей бланками транспортных накладных в порядке, установленном правилами перевозок грузов.

37. Погрузка (выгрузка) груза для личных (бытовых) нужд на судно является обязанностью исполнителя.

38. Груз для личных (бытовых) нужд в контейнерах принимается для перевозки по описи, представляемой потребителем в 3 экземплярах, с оценкой погруженных в контейнер предметов. Опись должна быть подписана потребителем и исполнителем и удостоверена календарным штампом порта отправления.

Один экземпляр описи выдается потребителю, второй экземпляр остается у исполнителя, а третий экземпляр помещается в контейнер.

В пункте назначения груз для личных (бытовых) нужд, прибывший в контейнере, выдается по требованию потребителя после проверки соответствия количества и наименования предметов сведениям, указанным в приложенной описи.

39. Контейнеры с грузами для личных (бытовых) нужд должны быть опломбированы исполнителем за счет потребителя.

40. Исполнитель обязан уведомить потребителя о прибывшем в его адрес грузе для личных (бытовых) нужд не позднее 12 часов дня, следующего за днем прибытия груза, в порядке, предусмотренном правилами перевозок грузов.

41. Прибывший груз для личных (бытовых) нужд хранится в порту назначения бесплатно в течение суток, не считая дня его прибытия. Остальное время груз для личных (бытовых) нужд хранится за плату.

При задержке выдачи груза для личных (бытовых) нужд по вине исполнителя расходы по хранению груза несет исполнитель.

Порядок хранения груза для личных (бытовых) нужд в портах отправления и назначения устанавливается правилами перевозок грузов.

42. Груз для личных (бытовых) нужд выдается потребителю по предъявлении им квитанции о

приеме груза для перевозки и документов, удостоверяющих личность и место жительства потребителя, под расписку в дорожной ведомости с указанием в ней даты получения груза для личных (бытовых) нужд, номера документа, удостоверяющего личность и место жительства потребителя.

## V. Предъявление и рассмотрение жалоб и претензий

43. Потребители вправе обжаловать в административном или судебном порядке решения и действия (бездействие) исполнителей. Исполнитель обязан иметь книгу жалоб и предложений и выдавать ее по первому требованию потребителя. Рассмотрение жалоб потребителей осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

44. Порядок предъявления претензий, вытекающих из договора перевозки пассажиров, багажа и грузов, круг лиц, имеющих право на предъявление претензий и исков, срок рассмотрения претензий и срок исковой давности устанавливаются [Кодексом](#) внутреннего водного транспорта Российской Федерации.

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

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 18.01.2007 N 27)

Исполнитель, не предоставивший потребителю полной и достоверной информации об услуге, несет согласно [пункту 1 статьи 29](#) Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" ответственность за недостатки услуги, выявленные после ее оказания потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредставления ему полной и достоверной информации об услуге потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном [статьей 14](#) Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

46. Запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным приобретением иных услуг. Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его прав на свободный выбор услуг, возмещаются исполнителем в полном объеме.

47. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным [законом](#).

48. За нарушение прав потребителей, установленных федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, исполнитель несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

(п. 48 в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 18.01.2007 N 27)