

## О ДОСТУПНОСТИ ТРАНСПОРТНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ И УСЛУГ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ (ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ)

К.И. Никитина

ЧОУ ВО «Казанский инновационный университет имени В.Г. Тимирязова», г. Казань

Рассматриваются правовые аспекты доступности транспортной инфраструктуры и услуг железнодорожного транспорта для потребителей с ограниченными возможностями здоровья. В работе установлено, что в ряде случаев инфраструктура и услуги железнодорожного транспорта не приспособлены для пассажиров с ограниченными возможностями здоровья и нуждаются в приведении в соответствие с требованиями законности, разумности и справедливости. Сделан акцент на том, что маломобильные группы населения относятся к льготной категории граждан и не могут в силу ограничения своей жизнедеятельности пользоваться транспортной инфраструктурой и услугами железнодорожного сообщения наравне с обычными пассажирами.

**Ключевые слова:** пассажирские железнодорожные перевозки, потребители с ограниченными возможностями здоровья, транспортная инфраструктура, услуги железнодорожного транспорта, защита прав потребителей.

Повышение транспортной подвижности населения на железнодорожном транспорте, создание безбарьерной среды для маломобильных пассажиров на железнодорожных вокзалах и пассажирских платформах, увеличение доли подвижного состава, оборудованного для перевозки граждан с ограниченными возможностями здоровья, являются важными направлениями развития железнодорожного сообщения в России. По данным Программы развития ОАО «Российские железные дороги» до 2025 г. (далее – ОАО «РЖД») в 2019 г. в России доля подвижного состава железнодорожного транспорта, оборудованного специальными устройствами для перевозки маломобильных групп, составляла 60 % от общего количества штабных вагонов. Причем, согласно Годовому отчету ОАО «РЖД» за 2020 г., в России полностью обеспечены доступной средой только 103 вокзала из 1287 вокзальных комплексов [2, с. 61]. Остальные же железнодорожные вокзалы лишь частично пригодны для пребывания маломобильных пассажиров. Между тем основными требованиями безбарьерной среды для маломобильных граждан на железнодорожном транспорте по-прежнему остаются: доступность и безопасность путей движения и мест целевого посещения, беспрепятственная эвакуация из помещений и подвижного состава, качественная визуальная и тактильная навигация к месту целевого помещения. В то же время следует признать, что транспортная подвижность маломобильных групп населения остается сравнительно невысокой и во многом зависит от адаптации объектов инфраструктуры железнодорожного транспорта для потребителей с ограниченными возможностями здоровья. Поэтому считаем возможным рассмотреть ряд вопросов, связанных с защитой прав маломобильных групп населения при пользовании инфраструктурой и услугами железнодорожного транспорта.

1. Обеспечение доступности инфраструктуры железнодорожного вокзала для пассажиров с ограниченными возможностями здоровья. В соответствии с абз. 4 п. 2 Приказа Минтранса России от 19 декабря 2013 г. № 473 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом» (далее – Приказ Минтранса России от 19 декабря 2013 г. № 473) и ст. 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», ОАО «РЖД» обеспечивает железнодорожные вокзалы специальными приспособлениями, позволяющими пассажирам с ограниченными возможностями здоровья пользоваться их услугами. Однако в действительности не всегда инфраструктура железнодорожных вокзалов приспособлена для передвижения граждан с ограниченными возможностями здоровья.

Наиболее распространенными ограничениями прав потребителей в части обеспечения беспрепятственного доступа к инфраструктуре железнодорожного вокзала являются: а) здание и территория железнодорожного вокзала не оборудована пандусами и (или) пандус имеет скользкую наклонную поверхность [13]; б) туалеты железнодорожного вокзала не

оборудованы специальными кабинами для инвалидов [14]; в) билетные кассы железнодорожного вокзала не оснащены устройствами для пассажиров с ослабленным слухом и (или) недоступны по высоте для инвалидов-колясочников [15]; г) здание железнодорожного вокзала не оборудовано звуковыми и тактильными информационными указателями для пассажиров с ослабленным слухом [12] и зрением [10]; д) дверные проемы в здании железнодорожного вокзала имеют недостаточную ширину для передвижения инвалидов-колясочников [7]; е) на парковке железнодорожного вокзала отсутствуют отдельные места для пассажиров-инвалидов [16].

Ненадлежащее обеспечение доступной среды в здании и на территории железнодорожного вокзала для маломобильных групп населения и (или) ее отсутствие нарушает права потребителей при оказании услуги по перевозке железнодорожным транспортом, а в ряде случаев делает невозможной реализацию права на передвижение без посторонней помощи. Вдобавок не соответствует требованию баланса интересов участников гражданского правоотношения [1, с. 7].

2. Обеспечение доступности оформления электронных проездных документов на железнодорожный транспорт для пассажиров с ограниченными возможностями здоровья. Согласно абз. 4 ст. 80 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» перевозчики и владелец инфраструктуры должны обеспечить пассажиров с ограниченными возможностями здоровья информацией об условиях перевозки, в том числе с помощью информационно-телекоммуникационной сети. Причем в соответствии с абз. 5 п. 7 Приказа Минтранса России от 19 декабря 2013 г. № 473 пассажир с ограниченными возможностями здоровья должен проинформировать перевозчика о своем статусе.

В то же время оформление электронных проездных документов для потребителей с ограниченными возможностями здоровья затруднено. Во-первых, в соответствии с Правилами покупки электронных билетов ОАО «РЖД» [6] приобрести льготный электронный билет возможно только на официальном сайте ОАО «РЖД», который предусматривает возможность сверки сведений о пассажире с федеральным реестром инвалидов. В мобильном же приложении «РЖД Пассажирам», которое значительно проще и удобнее для лиц, ограниченных в своей жизнедеятельности, оформление льготных электронных билетов технически невозможно. Причем онлайн-сервисы субагентов по продаже электронных проездных документов оформление билетов на места для пассажиров с ограниченными возможностями здоровья также не осуществляют. Во-вторых, достаточно часто потребители с ограниченными возможностями здоровья нуждаются в лечении и (или) реабилитации и вынуждены покупать билеты на поезда южного направления. Однако в силу вышеназванных правил оформление электронных проездных документов, например на поезда перевозчика ГУП «Крымская железная дорога», на официальном сайте ОАО «РЖД» и в мобильном приложении «РЖД Пассажирам» не производится. Оформление же электронного проездного документа на поезд дальнего следования в Республику Крым возможно только на официальном сайте у единственного перевозчика АО ТК «Гранд Сервис Экспресс» ([www.grandtrain.ru](http://www.grandtrain.ru)). Кроме того, есть ряд иных правовых ограничений, связанных с оформлением электронных железнодорожных билетов. В частности, на официальном сайте ОАО «РЖД» и в мобильном приложении «РЖД Пассажирам» не производится резервирование мест без оплаты, оформление багажа и т.д. Между тем ранее ситуация с оформлением проездных билетов на поезд была более плачевной, поскольку граждане с ограниченными возможностями здоровья были вынуждены с большим комплектом документов лично посещать кассы железнодорожного вокзала [5, с. 146]. Поэтому полагаем, что пассажир, в том числе с ограниченными возможностями здоровья, должен получать полную и достоверную информацию об услугах перевозчика одновременно на всех его официальных электронных платформах, а сам перечень транспортных услуг, предоставляемых потребителю в электронном виде, должен быть идентичен тому перечню услуг, который предоставляется потребителю в кассе железнодорожного вокзала. В этой связи следует согласиться с мнением о том, что посредством технического регулирования «могут быть не только восполнены несовершенства рыночного механизма, но и созданы благоприятные условия для его формирования» [3, с. 16].

3. Обеспечение разумных сроков резервирования мест и достаточного количества специализированных вагонов для перевозки пассажиров с ограниченными возможностями здоровья. Согласно разд. 3–5 Распоряжения ОАО «РЖД» от 23 июля 2018 г. № 1554/р «Об утверждении технологии оформления проездных документов на места для инвалидов в поездах дальнего следования» пассажирские поезда подразделяются: а) на составы, в которых предусмотрено специализированное купе для маломобильных пассажиров; б) на составы, в которых не предусмотрено специализированное купе для маломобильных пассажиров, но оно может быть включено при наличии соответствующей заявки.

В первом случае обработка заявки на резервирование мест в подвижном пассажирском составе, в котором предусмотрено специализированное купе для маломобильных пассажиров, осуществляется подразделением РЖД в течение 3 дней с момента направления заявки. Срок рассмотрения заявки на резервирование мест составляет 3 дня с момента ее получения. Причем в течение 10 дней с момента направления заявки на резервирование места проездной билет должен быть выкуплен. Следовательно, максимальный срок от подачи заявки до оформления билета составляет 10 дней, что в целом соответствует ожиданиям потребителя в части разумных сроков оказания транспортных услуг.

Во втором же случае заявка на включение специализированного купе в подвижной пассажирский состав должна быть подана за 60 (90) суток до отправления поезда. Срок же рассмотрения заявки на включение специализированного купе в подвижной состав составляет не менее 5 и не более 10 рабочих дней. Получается, что пассажир с ограниченными возможностями здоровья должен согласовывать свою перевозку железнодорожным транспортом за 3–5 месяцев до даты поездки. Полагаем, что установленные сроки подачи заявок на включение специализированного купе в подвижной пассажирский состав являются чрезмерно строгими и невыполнимыми, нуждаются в пересмотре и существенном сокращении.

В то же время при анализе официального сайта ОАО «РЖД» было установлено, что значительная часть подвижных пассажирских составов в среднем имеют только по одному специализированному купе, оборудованному для пассажира с ограниченными возможностями здоровья и его сопровождающего. Следовательно, в случае, если два и более потребителя с ограниченными возможностями здоровья изъявят желание о перевозке железнодорожным транспортом на одном и том же поезде, то возникнет потребность в еще одном специализированном купе. Ситуация осложняется тем, что количество подвижных пассажирских составов, ежедневно и (или) еженедельно курсирующих на одном и том же направлении, может разительно отличаться. Например, по состоянию на март 2022 г. по маршруту Казань – Сочи курсирует только один поезд 4 раза в неделю, а по маршруту Казань – Москва ежедневно курсируют до 8 поездов дальнего следования. Перевозчик должен учитывать количество подвижных составов, которые курсируют по одному и тому же направлению, чтобы не допустить ущемления права на передвижение маломобильных граждан. В случае же, когда по объективным причинам невозможно включить специализированное купе в подвижной пассажирский состав, считаем возможным рассмотреть реализацию проездных билетов маломобильным пассажирам в обычный купейный вагон по стоимости специализированного купе при предъявлении соответствующих документов.

4. Обеспечение компенсации расходов на оплату стоимости проезда для пассажиров с ограниченными возможностями здоровья. Согласно пп. 35–37 Приказа Минтруда России и Минздрава России от 21 декабря 2020 г. № 929н/1345н «Об утверждении порядка предоставления набора социальных услуг отдельным категориям граждан» лица с ограниченными возможностями здоровья и сопровождающие их лица вправе воспользоваться бесплатным проездом на железнодорожном транспорте для перевозки к месту лечения и обратно. Для этого гражданин с ограниченными возможностями здоровья и (или) его законный представитель должны обратиться в региональный орган государственной власти в сфере здравоохранения для получения направления и талона. После получения данных документов их необходимо предоставить в территориальный орган социального страхования, где гражданину с ограниченными возможностями здоровья должны быть выданы именное направление и талон для получения бесплатных железнодорожных билетов.

Однако сам порядок компенсации транспортных расходов для граждан с ограниченными возможностями здоровья к месту лечения и обратно имеет свои особенности. Во-первых, получатель государственных социальных услуг должен соблюсти очередность обращения в уполномоченные органы: сначала в региональный орган государственной власти в сфере здравоохранения для получения направления и талона, а затем в территориальный орган социального страхования для выдачи именного направления и талона. Изменение последовательности обращения и (или) необращение в установленном порядке за бесплатными проездными документами к месту лечения и обратно влекут отказ в удовлетворении компенсации транспортных расходов [8]. Во-вторых, отказ регионального органа государственной власти в сфере здравоохранения в выдаче талона не может служить основанием для отказа во взыскании компенсации расходов на оплату стоимости проезда для пассажиров с ограниченными возможностями здоровья в судебном порядке [9], даже когда отсутствует действующий государственный контракт с перевозчиком на перевозку пассажиров с ограниченными возможностями здоровья [11]. Причем во втором случае речь может идти о возмещении морального вреда [4].

Таким образом, необходимо отметить, что в ряде случаев инфраструктура и услуги железнодорожного транспорта не приспособлены для потребителей с ограниченными возможностями здоровья и нуждаются в скорейшем приведении в соответствие с требованиями законности, разумности и справедливости. Необходимо учитывать, что маломобильные группы населения относятся к льготной категории граждан и не могут в силу ограничения своей жизнедеятельности пользоваться транспортной инфраструктурой и услугами железнодорожного сообщения наравне с обычными пассажирами.

### Список литературы

1. Васильев В.В., Ченцов Н.В. Задачи функционирования внутриотраслевых связей гражданского права // Вестник ТвГУ. Серия: Право. 2016. № 4. С. 7–13.
2. Годовой отчет ОАО «Российские железные дороги» за 2020 г. (утв. распоряжением Правительства РФ от 30 июня 2021 г. № 1786-р). М.: РЖД, 2021. 324 с.
3. Доклад экспертной группы «Экономико-правовые средства защиты национальных интересов» (руководитель – д.ю.н., профессор В.С. Белых) // Бизнес, менеджмент и право. 2018. № 1. С. 7–26.
4. Козырева Е.В. О критериях определения размера компенсации морального вреда // Вестник ТвГУ. Серия: Право. 2015. № 4. С. 14–17.
5. Мамина О.И., Кобзева Е.И. Обеспечение прав инвалидов при перевозке железнодорожным транспортом // Транспортное право и безопасность. 2018. № 2 (26). С. 142–146.
6. Правила покупки электронных билетов ПАО «Российские железные дороги» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.rzd.ru/ru/9287> (дата обращения: 14.03.2022).
7. Кассационное определение Верховного Суда Республики Карелия от 17.01.2012 г. по делу № 33-98/2012 [Электронный ресурс]. URL: <http://sudact.ru/regular/doc/pDke5pmEbDYy/> (дата обращения: 14.03.2022).
8. Определение Шестого кассационного суда общей юрисдикции от 18.06.2020 г. по делу № 88-10223/2020 // СПС «КонсультантПлюс».
9. Определение Шестого кассационного суда общей юрисдикции от 15.07.2021 г. № 88-14193/2021 // СПС «КонсультантПлюс».
10. Решение Железнодорожного районного суда г. Красноярск от 20.01.2020 г. по делу № 2-241/2020 [Электронный ресурс]. URL: <http://sudact.ru/regular/doc/DANp8EqOMtx0/> (дата обращения: 14.03.2022).
11. Решение Норильский городской суда Красноярского края от 09.04.2020 г. по делу № 2-407/2020 [Электронный ресурс]. URL: <https://sudact.ru/regular/doc/hQFMrxLuedN/> (дата обращения: 14.03.2022).
12. Решение Печорского городского суда Республики Коми от 14.07.2020 г. по делу № 2-1126/2020 [Электронный ресурс]. URL: <http://sudact.ru/regular/doc/xuXG9gtO4y5N/> (дата обращения: 14.03.2022).
13. Решение Центрального районного суда города Хабаровска от 28.01.2020 г. по делу № 2-552/2020 [Электронный ресурс]. URL: <http://sudact.ru/regular/doc/B0IUqzxpno5/> (дата обращения: 14.03.2022).
14. Постановление Мирowego судьи судебного участка № 3 Искитимского судебного района Новосибирской области от 25.05.2016 г. по делу № 5-242/2016 [Электронный ресурс]. URL: <http://sudact.ru/magistrate/doc/Bk25R178v5J9/> (дата обращения: 14.03.2022).

15. Постановление Мирowego судьи судебного участка Свердловской области от 30.03.2017 г. по делу № 5-220/2017 [Электронный ресурс]. URL: <http://sudact.ru/magistrate/doc/4soHS5SX246I/> (дата обращения: 14.03.2022).

16. Постановление Мирowego судьи Чулымского судебного района Новосибирской области от 05.05.2016 г. по делу № 5-110/2016 [Электронный ресурс]. URL: <http://sudact.ru/magistrate/doc/qtddad4vqFk5I/> (дата обращения: 14.03.2022).

*Об авторе:*

НИКИТИНА Кристина Игоревна – аспирант кафедры гражданского и предпринимательского права, ЧОУ ВО «Казанский инновационный университет имени В.Г.Тимирязова» (420111, г. Казань, ул. Московская, 42), SPIN-код: 3946-0692, e-mail: knikitina@ieml.ru

## **ON ACCESSIBILITY OF TRANSPORT INFRASTRUCTURE AND RAIL TRANSPORT SERVICES FOR CONSUMERS WITH DISABILITIES (LEGAL ASPECTS)**

**K.I. Nikitina**

Kazan Innovative University named after V.G. Timiryasov, Kazan

The article deals with the legal aspects of the accessibility of transport infrastructure and railway transport services for consumers with disabilities. The author concludes that in some cases the infrastructure and services of railway transport are not adapted for passengers with disabilities and need to be brought into line with the requirements of law, reasonableness and fairness. Particular attention is drawn to the fact that people with limited mobility belong to the privileged category of citizens and, due to the limitation of their life, cannot use the transport infrastructure and railway services on an equal basis with ordinary passengers.

**Keywords:** *passenger rail transportation, consumers with disabilities, transport infrastructure, rail transport services, consumer protection.*

*About author:*

NIKITINA Kristina – post-graduate student of the Department of Civil and Business Law, Kazan Innovative University named after VG Timiryasov (420111, Kazan, Moskovskaya st., 42), SPIN-code: 3946-0692, e-mail: knikitina@ieml.ru

Никитина К.И. О доступности транспортной инфраструктуры и услуг железнодорожного транспорта для потребителей с ограниченными возможностями здоровья (правовые аспекты) // Вестник ТвГУ. Серия: Право. 2022. № 2 (70). С. 157–164.