

---

**ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  
от 19 августа 2009 г. N 676

**О ПРАВИЛАХ  
ОБСЛУЖИВАНИЯ ПассаЖИРОВ И ОКАЗАНИЯ ИНЫХ УСЛУГ,  
ОБЫЧНО ОКАЗЫВАЕМЫХ В МОРСКОМ ПОРТУ И НЕ СВЯЗАННЫХ  
С ОСУЩЕСТВЛЕНИЕМ ПассаЖИРАМИ И ДРУГИМИ ГРАЖДАНАМИ  
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Список изменяющих документов  
(в ред. Постановления Правительства РФ от 14.05.2013 N 411)

В соответствии с частью 4 статьи 17 Федерального закона "О морских портах в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" Правительство Российской Федерации постановляет:

Утвердить прилагаемые Правила обслуживания пассажиров и оказания иных услуг, обычно оказываемых в морском порту и не связанных с осуществлением пассажирами и другими гражданами предпринимательской деятельности.

Председатель Правительства  
Российской Федерации  
В.ПУТИН

Утверждены  
Постановлением Правительства  
Российской Федерации  
от 19 августа 2009 г. N 676

**ПРАВИЛА  
ОБСЛУЖИВАНИЯ ПассаЖИРОВ И ОКАЗАНИЯ ИНЫХ УСЛУГ,  
ОБЫЧНО ОКАЗЫВАЕМЫХ В МОРСКОМ ПОРТУ И НЕ СВЯЗАННЫХ  
С ОСУЩЕСТВЛЕНИЕМ ПассаЖИРАМИ И ДРУГИМИ ГРАЖДАНАМИ  
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Список изменяющих документов  
(в ред. Постановления Правительства РФ от 14.05.2013 N 411)

I. Общие положения

1. Настоящие Правила регулируют отношения, возникающие при оказании услуг юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями пассажирам и другим гражданам при их обслуживании в морских портах Российской Федерации, в том числе при оказании услуг в отношении ручной клади, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее - услуги), а также устанавливают требования к оборудованию морского терминала для обслуживания потребителей.

2. Понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

"исполнитель" - оператор морского терминала, а также юридические лица и индивидуальные предприниматели, оказывающие услуги в морском порту;

"потребитель" - физическое лицо, в том числе пассажир, которому оказываются услуги;

"грузобагаж" - любой предмет или любая автомашина, перевозка которых осуществляется перевозчиком отдельно от пассажира по договору морской перевозки груза;

---

---

"ручная кладь" - каютный багаж в значении, установленном Кодексом торгового мореплавания Российской Федерации.

Понятия "пассажир" и "багаж" применяются в значении, установленном Кодексом торгового мореплавания Российской Федерации.

3. При оказании услуг потребителям предоставляются одинаковые условия обслуживания и оплаты услуг.

В соответствии с законодательством Российской Федерации для отдельных категорий потребителей может быть предусмотрено предоставление льгот и преимуществ.

Размер платы за услуги, оказываемые субъектами естественных монополий в морском порту, устанавливается в соответствии с законодательством Российской Федерации о естественных монополиях. Размер платы за услуги в морском порту, не относящиеся к сфере естественных монополий, определяется на основании договоров об оказании этих услуг.

4. Исполнитель не вправе навязывать потребителю оказание платных услуг.

5. Исполнитель не вправе ставить возможность оказания услуг по перевозке пассажиров в зависимость от необходимости оказания платных услуг, стоимость которых не входит в стоимость перевозки пассажиров.

## II. Права и обязанности потребителя и исполнителя

6. Потребитель обязан:

а) соблюдать порядок в морском порту;

б) оплатить согласно установленным тарифам оказание услуг, предоставляемых в морском порту;

в) соблюдать иные требования при нахождении в морском порту, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе связанные с осуществлением пограничного, таможенного и других видов контроля.

7. Потребитель имеет права, предусмотренные законодательством Российской Федерации, в том числе право:

а) на получение от исполнителя достоверной и полной информации об услугах, оказываемых в морском порту, и об их исполнителе (исполнителях);

б) на оказание исполнителем услуг надлежащего качества.

8. Исполнитель обязан обеспечить:

а) качественное обслуживание потребителей при предоставлении услуг;

б) своевременное информирование потребителей об изменениях в сроках выполнения, стоимости и качестве оказываемых услуг.

9. Исполнитель вправе:

а) временно прекратить или ограничить предварительную продажу перевозочных документов (билетов), заблаговременно разместив соответствующую информацию на стендах расписаний, информационных табло и (или) в иных информационных системах;

б) приостановить или отменить оказание услуг, если такие действия будут необходимы: вследствие стихийного бедствия, неблагоприятных метеорологических и санитарно-эпидемиологических условий в порту, а также других явлений, угрожающих жизни и здоровью потребителей;

в) в целях предотвращения распространения инфекционных болезней;

для выполнения требований органов государственной власти.

## III. Услуги, оказываемые в морском порту потребителям, и требования к морским терминалам для обслуживания потребителей

10. На территории морских портов, осуществляющих обслуживание потребителей, должны находиться морские терминалы для обслуживания потребителей (далее - морские терминалы).

11. На морском терминале должны быть оборудованы (за исключением случаев, указанных в пункте 12):

а) залы ожидания;

б) справочные бюро;

в) туалеты;

---

- г) камеры хранения вещей;
- д) пункты медицинской помощи;
- е) комната матери и ребенка (для лиц с детьми в возрасте до 7 лет);
- ж) пункты по продаже перевозочных документов (билетов).

12. На морском терминале, обеспечивающем исключительно пригородные и экскурсионно-прогулочные перевозки, должны быть оборудованы:

- а) пункты по продаже перевозочных документов (билетов);
- б) туалеты.

13. На морском терминале могут быть оборудованы:

- а) почтовые отделения;
- б) пункты для проведения местных и междугородных телефонных переговоров;
- в) рестораны, буфеты, киоски по продаже продовольственных, промышленных товаров, сувениров, газет, журналов, книг, открыток и других товаров;
- г) пункты обмена валюты;
- д) иные помещения.

14. Безопасность потребителей в период нахождения на морском терминале обеспечивается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

15. На морском терминале потребителю могут оказывать следующие услуги:

- а) по хранению вещей в порядке, установленном разделом IV настоящих Правил;
  - б) по продаже при наличии свободных мест на судах перевозочных документов (билетов) до указанных пассажирами пунктов назначения, предусмотренных расписанием движения судов, согласно установленному тарифу с учетом предусмотренных законодательством Российской Федерации льгот и преимуществ для потребителей определенных категорий;
  - в) по перемещению ручной клади, багажа и грузобагажа;
  - г) по предоставлению потребителям следующей информации:
    - с помощью средств громкоговорящей связи и информационного табло:
      - о расписании движения морских пассажирских и грузопассажирских судов;
      - о времени отправления и прибытия морских судов (оперативная текущая информация);
      - о месте, времени начала и окончания посадки пассажиров на морское судно;
      - о задержке или отмене рейса и причинах задержки или отмены рейса;
    - с помощью информационных стендов, справочного бюро и иных средств:
      - о сроках продажи перевозочных документов (билетов);
      - о перечне предметов и вещей, запрещенных для перевозки и хранения в качестве ручной клади, багажа и грузобагажа;
      - о месте нахождения комнат матери и ребенка и порядке пользования ими;
      - о способе проезда различными видами транспорта до ближайшего населенного пункта;
      - об общих правилах выполнения пассажирами требований, связанных с пограничным, таможенным и другими видами контроля в соответствии с законодательством Российской Федерации;
      - о режиме работы пунктов по продаже перевозочных документов (билетов), камер хранения;
      - о перечне категорий граждан, которым в соответствии с законодательством Российской Федерации предоставляются льготы и преимущества при проезде на морском транспорте;
        - о договоре (договорах) обязательного и (или) добровольного страхования (номер, дата заключения, срок действия) и страховщике (страховщиках) (наименование, место нахождения, почтовый адрес, номер телефона);
- (в ред. Постановления Правительства РФ от 14.05.2013 N 411)
- о фирменном наименовании исполнителя, месте его нахождения (адрес) и режиме работы;
  - о перечне и стоимости работ и услуг, предоставляемых исполнителем;
  - о номере лицензии исполнителя, сроке ее действия, наименовании органа, выдавшего лицензию, если этот вид деятельности подлежит лицензированию;
  - о порядке возврата перевозочных документов (билетов).

16. Для информирования потребителей в морских портах используются автоматизированные системы, различные виды носителей информации, справочные бюро, громкоговорящая связь и иные средства, обеспечивающие своевременность и достоверность доведения необходимой информации до потребителей.

17. Исполнитель вправе оказывать другие услуги, а также самостоятельно устанавливать правила оказания услуг в морском порту, соответствующие настоящим Правилам и не ухудшающие уровень

---

обслуживания потребителей.

#### IV. Порядок сдачи на хранение вещей потребителей, в том числе ручной клади, багажа, грузобагажа

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

19. В случае утраты квитанции потребитель может получить вещи на основании представления доказательств о принадлежности ему этих вещей.

20. Срок хранения вещей в камере хранения не превышает 5 дней, если соглашением сторон не установлен более длительный срок. Для автоматических камер хранения исполнителем могут быть установлены иные сроки хранения.

Вещи, не востребованные владельцем в указанный срок, исполнитель обязан хранить еще в течение 30 дней. По истечении этого срока невостребованные вещи могут быть реализованы в порядке, установленном Гражданским кодексом Российской Федерации.

Если реализованные вещи будут впоследствии востребованы их владельцем, владельцу вещей возвращается сумма, полученная от их реализации, за вычетом расходов, произведенных на их хранение и реализацию.

21. Прием вещей на хранение (кроме вещей, сдаваемых в автоматические камеры) может производиться с объявленной ценностью. В случае возникновения сомнения в правильности оценки исполнитель имеет право осмотреть вещи в присутствии их владельца, а при возражении против такого осмотра либо при несогласии исполнителя с суммой объявленной ценности вещи и отсутствии договоренности о ее размере - отказать в приеме вещей на хранение.

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

22. Не допускается сдача на хранение денег, ценных бумаг, а также других ценностей и документов при отсутствии у исполнителя специализированной камеры хранения для таких предметов.

23. Запрещается сдавать на хранение живность (животных, птиц, насекомых, рыб и т.п.), огнестрельное оружие, зловонные, взрывчатые, огнеопасные, отравляющие, легковоспламеняющиеся и другие опасные вещества и предметы.

24. Забытые или утерянные вещи, обнаруженные в морском порту, подлежат передаче на хранение, а также последующей реализации в порядке, установленном статьями 227 - 229 Гражданского кодекса Российской Федерации.

25. Порча или пропажа вещей, сданных в камеру хранения, подтверждается составлением акта с указанием данных о владельце вещей и обстоятельств порчи или пропажи, подписываемого исполнителем и потребителем.

В случае порчи или пропажи исполнитель выплачивает предъявителю квитанции на эти вещи (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 исполнителя.

26. В автоматическую камеру хранения вещи помещаются потребителем. Правила эксплуатации размещаются на каждой автоматической камере хранения.

Исполнитель несет ответственность за пропажу вещей из автоматической камеры хранения только при наличии доказательств, что эта пропажа произошла по его вине.

#### V. Предъявление и рассмотрение претензий

27. До предъявления иска к исполнителю в случае отказа в оказании услуг, несвоевременного их оказания или оказания услуг ненадлежащего качества, а также утраты, недостачи или повреждения (порчи) ручной клади, багажа, грузобагажа, произошедших в период их хранения в морском порту, потребителем может быть предъявлена претензия (в письменной форме), в которой указываются следующие сведения:

- а) фамилия, имя, отчество заявителя;
  - б) данные документа, удостоверяющего личность;
  - в) адрес, по которому следует направлять ответ;
  - г) основание для предъявления претензии;
  - д) перечень прилагаемых документов.
-

---

28. К претензии прилагаются документы, подтверждающие право потребителя на предъявление претензии.

В случае утраты, недостачи или повреждения (порчи) вещей в период их хранения в морском порту потребитель представляет исполнителю претензию, акт, подтверждающий факт порчи или пропажи вещей, и квитанцию о приеме вещей на хранение.

29. Исполнитель обязан рассмотреть полученную претензию и уведомить в письменной форме о результатах ее рассмотрения заявителя в течение 30 дней с даты получения претензии.

При частичном удовлетворении или отклонении претензии исполнитель должен указать в уведомлении основания принятого решения. С уведомлением о частичном удовлетворении или об отклонении претензии заявителю возвращаются представленные при ее предъявлении документы.

В случае удовлетворения исполнителем претензии средства в счет возмещаемого ущерба по просьбе заявителя пересылаются по указанному им адресу или выдаются ему на руки по месту нахождения исполнителя.

30. Исполнитель, не предоставивший потребителю полной и достоверной информации об услуге, несет в соответствии с пунктом 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".

31. Запрещается для выполнения одних услуг ставить условие об обязательном приобретении иных услуг. Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его прав на свободный выбор услуг, возмещаются исполнителем в полном объеме.

32. Потребитель вправе обжаловать в судебном порядке решения и действия (бездействие) исполнителя.

Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что такое неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы или по вине потребителя.

33. За нарушение прав потребителей, установленных федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, исполнитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

34. Не предусмотренные настоящими Правилами вопросы отношений между исполнителями и потребителями регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей", Кодексом торгового мореплавания Российской Федерации и Федеральным законом "О морских портах в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации".

---