

О КАЧЕСТВЕ И БЕЗОПАСНОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ВОКЗАЛАХ, СТАНЦИЯХ И ПАССАЖИРСКИХ ПЛАТФОРМАХ

К. И. Никитина

Казанский инновационный университет им. В. Г. Тимирязова, г. Казань

В статье рассматриваются вопросы качества и безопасности обслуживания потребителей транспортных услуг на железнодорожных вокзалах, станциях и пассажирских платформах. Автор приходит к выводу, что социальная удовлетворенность потребителей при оказании услуг по перевозке железнодорожным транспортом складывается не только из оценки самой перевозки пассажира и (или) багажа, но и зависит от качества и безопасности транспортной инфраструктуры и ее сервисов во время ожидания и прибытия подвижного состава.

В работе выявлены и проанализированы следующие основные нарушения прав потребителей при пользовании инфраструктурой железнодорожных пассажирских перевозок: а) связанные с оказанием бесплатной медицинской помощи на железнодорожном вокзале; б) связанные с пожарной безопасностью инфраструктуры железнодорожного вокзала; в) связанные с ненадлежащим содержанием пассажирской платформы на железнодорожной станции; г) связанные с предоставлением услуг санитарно-гигиенического обслуживания пассажиров на железнодорожном вокзале; д) связанные с приобретением проездных билетов и электронной регистрацией пассажира на поезд.

Ключевые слова: *качество и безопасность оказания железнодорожных услуг, пассажирские железнодорожные перевозки, защита прав потребителей.*

Создание современных интермодальных хабов за счет кооперации железнодорожных и автомобильных вокзалов, интеграция вокзальной железнодорожной инфраструктуры в городскую среду, расширение спектра транспортных услуг, оказываемых на железнодорожных станциях, являются важными направлениями развития железнодорожной отрасли в России. Согласно годовому отчету ОАО «Российские железные дороги» (далее – РЖД), за 2020 год, утв. распоряжением Правительства РФ от 30 июня 2021 г. № 1786-р, в России было реконструировано и отремонтировано 184 объекта вокзальной инфраструктуры, на 25 вокзалах построены новые отели, а на 6 железнодорожных станциях появились бизнес-залы для пассажиров. Вместе с тем согласно докладу Федеральной службы по надзору в сфере транспорта об осуществлении государственного контроля (надзора) в сфере транспорта и транспортной безопасности и об эффективности такого контроля за 2020 год, на инфраструктуре РЖД общего пользования было выявлено 2313 нарушений безопасности, в том числе 9 крушений, 1 авария, 217 сходов подвижного состава и 43 пожара на подвижных составах. В аналитическом

докладе Евразийской экономической комиссии «О предложениях по формированию согласованных подходов по повышению качества пассажирских перевозок в международном сообщении» отмечено, что основными требованиями потребителей к качеству обслуживания на железнодорожном транспорте по-прежнему остаются доступность транспортной услуги, качество, безопасность и культура обслуживания. В то же время приходится признать, что социальная удовлетворенность потребителей при оказании услуг по перевозке железнодорожным транспортом складывается не только из оценки самой перевозки пассажира и (или) багажа, но и зависит от качества и безопасности транспортной инфраструктуры и ее сервисов во время ожидания и прибытия подвижного состава.

Согласно п. 1 и 5 ст. 4 и п. 1 ст. 7 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» организации, оказывающие услуги потребителям по возмездному договору, обязаны оказывать услугу, качество которой предусмотрено договором и (или) законом. Причем потребитель транспортных услуг имеет право на то, чтобы услуга была безопасна для его жизни,

здоровья, имущества и окружающей среды. В соответствии с абз. 1 ст. 80 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации», п. 2 ст. 20 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте Российской Федерации», п. 15 Постановления Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2003 г. № 703 «Об утверждении Правил оказания услуг по использованию инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования» перевозчики и владельцы инфраструктур должны обеспечивать безопасность перевозок пассажиров, багажа, качественное обслуживание пассажиров на железнодорожных вокзалах, станциях и пассажирских платформах. Однако на практике возникает достаточно много вопросов, связанных с защитой прав потребителей при пользовании инфраструктурой железнодорожных пассажирских перевозок, на которые мы считаем необходимым обратить внимание.

1. Нарушения прав потребителей, связанные с оказанием бесплатной медицинской помощи на железнодорожном вокзале. Согласно п. 7.2.19 Распоряжения ОАО «РЖД» от 22 сентября 2016 г. № 1945р «Об утверждении Единых требований к формированию транспортно-пересадочных узлов и транспортно-пересадочных комплексов на сети железных дорог РЖД, на первом этаже железнодорожных вокзалов всех типов должен быть оборудован медицинский пункт для пассажиров и посетителей вокзала. При этом в соответствии с п. 1 Распоряжения ОАО «РЖД» от 30 июля 2009 г. № 1608р «О медицинском обслуживании на железнодорожных вокзалах (станциях)» медицинский пункт является структурным подразделением ОАО «РЖД» и на него распространяются все корпоративные акты владельца инфраструктуры.

В то же время качество оказываемой медицинской помощи, а равно оснащенность медицинских пунктов на железнодорожном вокзале, не всегда соответствуют действующему законодательству и корпоративным актам РЖД. В частности нередки случаи, когда пассажиру, застрахованному по системе обязательного медицинского страхования, под видом отсутствия возможности проведения необходимых медицинских исследований навязываются услуги платной медицинской помощи, которые потребитель вынужден опла-

чивать. Подтверждением этого является решение Тындинского районного суда Амурской области от 15 февраля 2019 г. по делу № 2-1499/2018, согласно которому негосударственное учреждение здравоохранения ОАО «РЖД» не вправе отказывать потребителю в оказании бесплатной медицинской помощи, которая входит в программу государственных гарантий.

Между тем качество любого товара определяется не только соответствием его свойств требованиям законодательства, но пригодностью быть использованным по назначению [2, с. 35]. Сказанное в полной мере относится и к услугам, в том числе оказываемым в медицинских пунктах на железнодорожных вокзалах. В этой связи достаточно серьезной проблемой до сих пор остается вопрос обеспечения медицинских пунктов на железнодорожных станциях необходимыми медицинскими препаратами и изделиями (халаты, фартуки, колпаки, перчатки) (решение Дзержинского районного суда г. Перми от 7 августа 2012 г. по делу № 2-2671/12), а также наличия и функционирования медицинских пунктов как таковых (решение Каларского районного суда Забайкальского края от 31 марта 2015 г. № 2-126/2015). Получается, что речь идет не только о качестве оказываемой медицинской помощи в медицинском пункте на железнодорожном вокзале в части соответствия ее положениям законодательства, но и о пригодности самих медицинских пунктов своему назначению.

Особого внимания заслуживает вопрос, связанный со сбором и распространением персональных данных, а также разглашением сведений, составляющих врачебную тайну, во время оказания медицинской помощи и расследования несчастных случаев на железнодорожном транспорте. В соответствии с п. 55 Приказа Министерства транспорта Российской Федерации от 19 декабря 2013 г. № 473 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом» уполномоченное лицо обязано составить акт о несчастном случае с пассажиром и передать этот акт ему или другому лицу, уполномоченному на получение данного акта. Однако возникает вопрос: каков должен быть порядок действий работников железнодорожного вокзала при наступлении несчастного случая с пассажиром, если последний отказывается называть свои персональные

данные. Так, определением Судебной коллегии по гражданским делам Третьего кассационного суда общей юрисдикции от 26 февраля 2020 г. по делу № 8Г-1432/2020 были привлечены к ответственности начальник вокзала и его помощник, которые в целях объективного рассмотрения несчастного случая и анализа причин произошедшего получили из автоматизированной системы ОАО «РЖД» персональные данные пострадавшего пассажира, включая дату его рождения, номер паспорта, и на основании данных сведений запросили и получили из медицинского учреждения РЖД карту вызова пострадавшего пассажира с указанием диагноза без согласия последнего. Причем в судебном процессе вопрос о качестве и своевременности оказанных медицинских услуг, а равно оперативности действий работников железнодорожного вокзала по расследованию несчастного случая, не ставился и не оспаривался. Поэтому представляется, что расследование несчастного случая с пассажиром на железнодорожном транспорте не должно влечь ответственность должностного лица вокзала, если персональные данные запрашиваются в целях исполнения ими своих должностных обязанностей.

2. Нарушения прав потребителей, связанные с пожарной безопасностью инфраструктуры железнодорожного вокзала. Согласно абз. 2 ст. 34 и 38 Федерального закона от 21 декабря 1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности» граждане имеют право на защиту их жизни и здоровья в случае пожара, в том числе на объектах инфраструктуры железнодорожных вокзалов. Причем особо подчеркивается, что ответственность за нарушение требований пожарной безопасности на железнодорожном вокзале несет лично владелец инфраструктуры в лице РЖД. Между тем следует признать, что низкие темпы обновления законодательства в сфере технического регулирования, в том числе в сфере национальных стандартов, напрямую влияют на качество и безопасность услуг по перевозке пассажиров железнодорожным транспортом [3, с. 29]. В результате этого в ряде случаев инфраструктура железнодорожных вокзалов представляет существенную опасность для находящихся в зданиях вокзалов пассажиров и обслуживающего персонала.

Среди основных нарушений прав потребителей в сфере пожарной безопасности на железнодорожном вокзале можно назвать

следующие: а) отсутствие автоматической пожарной сигнализации в здании железнодорожного вокзала (определение Мамонтовского районного суда Алтайского края от 11 октября 2012 г. по делу № 2-495/2012 г.); б) пожарные шкафы в зале ожидания железнодорожного вокзала выполнены из легковоспламеняющихся материалов (решение Дзержинского районного суда г. Перми от 25 сентября 2013 г. по делу № 2-2486/13); в) пути эвакуации в здании железнодорожного вокзала обработаны легковоспламеняющимися материалами (решение Центрального районного суда г. Читы от 13 мая 2014 г. по делу № 2-2448-14); г) помещение железнодорожной гостиницы не оборудовано путями эвакуации (решение Дзержинского районного суда г. Перми от 4 сентября 2019 г. по делу № 12-572/2019); д) неисправная и (или) неэффективная вентиляционная система здания железнодорожного вокзала (решение Центрального районного суда г. Воронежа от 4 июня 2018 г. по делу № 12-231/2018). Поэтому приходится признать, что несоблюдение требований пожарной безопасности нарушает не только права потребителей транспортных услуг, но и подвергает опасности неограниченный круг лиц, находящихся на территории и (или) в здании железнодорожного вокзала.

3. Нарушения прав потребителей, связанные с ненадлежащим содержанием пассажирской платформы на железнодорожной станции. В соответствии с абз. 3 ст. 80 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» на железнодорожных станциях сооружаются пассажирские платформы, оборудованные навесами, павильонами, пешеходными настилами, тоннелями и мостами. Пассажирские платформы должны быть безопасны для перевозок и обслуживания пассажиров. Аналогичное положение воспроизводится в абз. 1, 5 п. 29 Приказа Министерства транспорта Российской Федерации от 21 декабря 2010 г. № 286 «Об утверждении Правил технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации», что свидетельствует о явной избыточности правового регулирования вопроса и наличии тенденции к дублированию нормативно-правового материала в транспортном законодательстве России [1, с. 85]. Вместе с тем иногда пассажирские платформы на железнодорожных стан-

циях действительно находятся в неудовлетворительном состоянии и могут представлять опасность для неограниченного круга лиц, которые на них находятся.

К наиболее существенным нарушениям прав потребителей в сфере безопасности пассажирских платформ можно отнести следующие: а) пассажирская платформа железнодорожной станции не оборудована навесом или павильоном для защиты ожидающих прибытие поезда пассажиров от осадков и солнечного света (решение Железнодорожного районного суда г. Екатеринбурга Свердловской области от 23 декабря 2019 г. по делу № 2-4680/2019); б) по краям пассажирской платформы железнодорожной станции отсутствует ограничительная линия (решение Дзержинского районного суда г. Перми от 4 мая 2016 г. по делу № 2-1390/2016); в) использование низкопольной пассажирской платформы железнодорожной станции, не обеспечивающей безопасность пассажиров при посадке и высадке (решение Ртищевского районного суда Саратовской области от 8 октября 2018 г. по делу № 2-576/2018); г) нарушение целостности асфальтового покрытия пассажирской платформы, наличие ям и выбоин на платформе (решение Тайшетского городского суда Иркутской области от 29 июля 2020 г. по делу № 2-1391/2020); д) на пассажирской платформе отсутствует искусственное освещение и (или) занижен уровень светового потока (решение Мясниковского районного суда Ростовской области от 4 декабря 2017 г. по делу № 2-1073/2017); е) наличие снега и мусора на пассажирской платформе (решение Пензенского областного суда от 16 июля 2020 г. по делу № 7-243/2020). Таким образом, ненадлежащее содержание пассажирской платформы на железнодорожной станции создает опасность для жизни, здоровья и имущества потребителей транспортных услуг.

4. Нарушения прав потребителей, связанные с предоставлением услуг санитарно-гигиенического обслуживания пассажиров на железнодорожном вокзале. Согласно абз. 4 ст. 80 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» и п. 36 Постановления Правительства Российской Федерации от 27 мая 2021 г. № 810 «Об утверждении Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобага-

жа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации» пассажиру предоставляется право бесплатного пользования туалетами в здании железнодорожного вокзала и на железнодорожных станциях.

Однако в действительности реализация права потребителя транспортных услуг по бесплатному пользованию туалетами может быть ограничена владельцем инфраструктуры и (или) третьим лицом (арендатором), а защита данного права будет затруднена в суде. Данное обстоятельство обусловлено тем, что судебные органы по-разному квалифицируют ограничение доступа пассажиров к туалетным комнатам и в силу этого обстоятельства владелец транспортной инфраструктуры может избежать ответственности. В судебной практике имеются случаи квалификации ограничения доступа пассажиров к туалетным комнатам по ст. 6.4 КоАП РФ, ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ (решение Верховного Суда Республики Карелия от 15 апреля 2020 г. по делу № 21-117/2020) и ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ (Решение Канавинского районного суда г. Нижнего Новгорода от 15 августа 2016 г. по делу № 12-544/2016). Причем в резолютивных частях некоторых судебных решений и вовсе не ставится вопрос о привлечении владельца транспортной инфраструктуры к юридической ответственности, а лишь указывается на необходимость предоставления пассажирам права бесплатного пользования туалетами, несмотря на отсутствие туалетной комнаты на железнодорожной станции как таковой (решение Ленинского районного суда Нижнего Новгорода от 30 ноября 2012 г. № 2-3191/2012).

Вместе с тем нередки случаи, когда владелец инфраструктуры в лице РЖД перекладывает юридическую ответственность за исправность туалетных комнат и их наличие на своих арендаторов недвижимого имущества, которые в свою очередь оборудуют в арендованном имуществе на территории железнодорожного вокзала платный туалет и извлекают прибыль от этой деятельности (решение Кондопожского городского суда Республики Карелия от 30 января 2020 г. по делу № 12-128/2019). В результате этого пассажир, находящийся в здании железнодорожного вокзала, вынужден оплачивать услуги платных туале-

тов и нести дополнительные расходы. Представляется, что заключение договора аренды недвижимого имущества железнодорожного вокзала между РЖД и сторонней организацией не должно ухудшать правовое положение пассажира и не освобождает владельца инфраструктуры от обязанности по соблюдению законодательства о защите прав потребителей в части предоставления права бесплатного пользования туалетами. В том же случае, когда в здании железнодорожного вокзала имеется платный туалет, владелец инфраструктуры должен обеспечить пассажирам право пользования бесплатным туалетом.

Вызывает интерес вопрос, связанный с ограничением права бесплатного пользования туалетом со стороны самого владельца инфраструктуры в лице РЖД. Так, решением Московского районного суда г. Калининграда от 26 июня 2017 г. по делу № 2-1764/2017 было признано незаконным решение вокзала «Калинград-Южный» взимать плату за пользование туалетными комнатами с пассажиров в зависимости от приобретенных билетов. В частности пассажиры, которые приобретали билеты на поезда дальнего следования, получали право бесплатного пользования туалетами до начала и после окончания поездки, а пассажиры, которые приобретали билеты на поезда пригородного сообщения, получали право бесплатного пользования туалетами только до начала поездки. Поэтому мы полагаем, что реализация права пассажира на бесплатное пользование туалетами не связана с наступлением каких-либо обстоятельств и должна обеспечиваться владельцем инфраструктуры до начала и после окончания поездки.

5. Нарушения прав потребителей, связанные с приобретением проездных билетов и электронной регистрацией пассажира на поезд. Согласно пп. 79-80 Приказа Министерства транспорта Российской Федерации от 19 декабря 2013 г. № 473 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузов багажом железнодорожным транспортом» пассажир, имеющий электронный проездной билет, но не прошедший электронную регистрацию, не допускается в поезд. Прохождение электронной регистрации в соответствии с вышеназванным приказом на территории железнодорожного вокзала возможно в билетной кассе или через терминал самообслуживания.

Однако возникает ряд вопросов: правомерен ли отказ перевозчика в посадке пассажира на поезд, если на железнодорожном вокзале отсутствует техническая возможность для прохождения электронной регистрации и для чего сегодня необходима электронная регистрация на поезд? Так, постановлением мирового судьи судебного участка поселений Первомайское и Троицк г. Москвы от 28 марта 2017 г. по делу № 02-0058/438/2017 было признано законным решение проводника отказать в посадке пассажиру на поезд ввиду отсутствия возможности прохождения электронной регистрации на железнодорожном вокзале.

Не оспаривая выводы суда, отметим, что при приобретении электронного проездного документа пассажиру сначала выдается контрольный купон, который содержит все необходимые данные о поездке (дата и время отправления, номер вагона, номер места и т.д.). Затем пассажир должен пройти электронную регистрацию на поезд и получить электронный проездной документ. Получается, что перевозчик еще до прохождения электронной регистрации осведомлен о намерении пассажира совершить поездку, поскольку последний произвел оплату услуг перевозчика. Следовательно, приобрести билет на этот же поезд, в этот же вагон и на это же место не представляется возможным. Электронная регистрация на поезд существенно отличается от аналогичной процедуры в авиасообщении. Процедура электронной регистрации на рейс самолета заключается в том, что, во-первых, пассажир должен выбрать место в салоне самолета (за исключением тарифов, которые за дополнительную плату сразу определяют место), а, во-вторых, пассажир в самолете всегда перевозится отдельно от багажа, поскольку багаж необходимо равномерно распределить по осям самолета, чтобы соблюсти центр тяжести. При перевозке железнодорожным транспортом пассажир заранее знает номер вагона и посадочного места, а багаж, как правило, перевозится в вагоне поезда. Поэтому мы полагаем, что в значительной степени процесс прохождения электронной регистрации пассажира на поезд является не более чем формальностью и вполне может быть упразднен. Ведь даже если пассажир прошел электронную регистрацию на поезд, но не явился в назначенное время для поездки, поезд все равно оправится в путь по заранее определенному маршруту.

Представляет интерес еще один вопрос, связанный с защитой прав потребителей при посадке на поезд. В частности нередки случаи, когда пассажир приобрел электронный проездной документ, но по техническим причинам он отсутствует в списке пассажиров и на этом основании ему отказывают в поездке. Так, решением Свободненского городского суда Амурской области от 13 февраля 2019 г. по делу № 2-152/2019 было признано незаконным решение начальника поезда отказать в посадке на поезд пассажиру ввиду отсутствия его в электронном списке пассажиров поезда. В связи с этим мы считаем, что отсутствие потребителя в списке пассажиров по техническим причинам не может служить основанием для отказа в посадке на поезд, а должно являться поводом для уточнения данной информации в службе технической поддержки перевозчика. Поэтому нами полностью разделяется мнение о том, что необходима модернизация правовых подходов к урегулированию общественных отношений, связанных с внедрением цифровых технологий [4, с. 81].

Таким образом, можно сделать вывод о том, что обслуживание пассажиров на железнодорожных вокзалах, станциях и пассажирских платформах нуждается в существенном повышении качества и безопасности оказываемых транспортных услуг. Необходимо отойти от ранее существовавших стереотипов,

когда железнодорожные вокзалы воспринимались только как место для оказания услуг по перевозке пассажиров. Современные железнодорожные вокзалы должны стать комфортными и безопасными транспортно-пересадочными комплексами с высоким уровнем обслуживания потребителей и развитой социальной, сервисной и торгово-развлекательной инфраструктурой.

Литература

1. Белых, В. С. Особенности транспортного законодательства России, Казахстана и Германии: сравнительно-правовой аспект / В. С. Белых, С. К. Идрышева, М. А. Бажина // *Право и государство*. – 2021. – № 4 (93). – С. 71–89.
2. Панова, А. С. Правовое обеспечение качества и безопасности товаров: вопросы теории и практики: монография / А. С. Панова. – М.: Проспект, 2020. – 336 с.
3. Панова, А. С. Значение международных стандартов в правовом обеспечении качества продукции / А. С. Панова // *Бизнес, менеджмент и право*. – 2014. – № 1 (29). – С. 27–29.
4. Полякова, Т. А. Новые векторы развития информационного права в условиях цивилизационного кризиса и цифровой трансформации / Т. А. Полякова, А. В. Минбалева, Н. В. Кроткова // *Государство и право*. – 2020. – № 5. – С. 75–87.

Никитина Кристина Игоревна – аспирант кафедры гражданского и предпринимательского права, Казанский инновационный университет им. В. Г. Тимирязова, г. Казань. E-mail: knikitina@ieml.ru.

Статья поступила в редакцию 10 марта 2022 г.

DOI: 10.14529/law220310

ON THE QUALITY AND SAFETY OF TRANSPORT SERVICES PROVIDED TO CONSUMERS AT RAILWAY STATIONS AND PASSENGER PLATFORMS

K. I. Nikitina

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

The author comes to the conclusion that the social satisfaction of consumers in the provision of rail transportation services consists not only of the assessment of the passenger and/or baggage transportation itself, but also depends on the quality and safety of the transport infrastructure and its services during the waiting and arrival of rolling stock.

The paper identifies and analyzes the following main violations of consumer rights when using the infrastructure of railway passenger transportation: a) related to the provision of free medical care at the railway station; b) related to the fire safety of the infrastructure of the railway station; c) related to the improper maintenance of the passenger platform at the railway station; d) related to the provision of sanitary and hygienic services for passengers at the railway station; e) related to the purchase of travel tickets and electronic check-in for a train.

Keywords: *quality and safety of railway services; passenger rail transportation, consumer protection.*

References

1. Belyh V. S., Idryševa S. K., Bažina M. A. [Features of the transport legislation of Russia, Kazakhstan and Germany: comparative legal aspect]. *Pravo i gosudarstvo [Law and the State]*, 2021, no. 4 (93), pp. 71–89. (in Russ.)
2. Panova A. S. *Pravovoe obespečenie kačestva i bezopasnosti tovarov: voprosy teorii i praktiki* [Legal assurance of the quality and safety of goods: issues of theory and practice]. Moscow, 2020, 336 p.
3. Panova A. S. [The importance of international standards in the legal assurance of product quality]. *Biznes, menedžment i pravo [Business, management and law]*, 2014, no. 1 (29), pp. 27–29. (in Russ.)
4. Polâkova T. A., Minbaleev A. V., Krotkova N. V. [New vectors of information law development in the conditions of civilizational crisis and digital transformation]. *Gosudarstvo i pravo [State and Law]*, 2020, no. 5, pp. 75–87. (in Russ.)

Kristina Igorevna Nikitina – post-graduate student of the Department of Civil and Business Law, Kazan Innovative University named after VG Timiryasov, Kazan. E-mail: knikitina@ieml.ru.

Received 10 March 2022.

ОБРАЗЕЦ ЦИТИРОВАНИЯ

Никитина, К. И. О качестве и безопасности обслуживания потребителей транспортных услуг на железнодорожных вокзалах, станциях и пассажирских платформах / К. И. Никитина // Вестник ЮУрГУ. Серия «Право». – 2022. – Т. 22, № 3. – С. 67–73. DOI: 10.14529/law220310.

FOR CITATION

Nikitina K. I. On the quality and safety of transport services provided to consumers at railway stations and passenger platforms. *Bulletin of the South Ural State University. Ser. Law*, 2022, vol. 22, no. 3, pp. 67–73. (in Russ.) DOI: 10.14529/law220310.