

ЗАЩИТА ПРАВ ГРАЖДАН В ГОРОДСКОМ ТРАНСПОРТЕ: ОПЫТ И ПРОБЛЕМЫ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

Тумаров Тимур Рашидович магистрант юридического факультета очной формы обучения программы «Защита прав и свобод человека и гражданина» Северо-Западного института управления – филиала Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации.

Аннотация

Предмет. Сфера правовой охраны интересов пассажиров в городском транспорте Санкт-Петербурга показывает многогранное содержание, учитывая специфику мегаполиса, инфраструктурные трудности и актуальные нормативные установки. Комплексные правовые нормы (совокупность правовых предписаний, которые регулируют указанную сферу общественных отношений, но при этом относятся к разным отраслям права), регулирующие перевозку, формируют обширное поле ответственности перевозчиков и государственных органов.

Цели. Рассмотреть возможность разработки новых инструментов, повышающих качество (или результативность) организации перевозок для дальнейшего совершенствования деятельности отрасли.

Методология. В ходе работы выделяются наиболее уязвимые положения, требующие дополнительного правового и организационного внимания. Для осуществления этой задачи применены логический, статистический, сравнительного-правовой и практический метод.

Результаты. Установлена недостаточная реализация правовых возможностей, способствующих росту качества обслуживания граждан. Определены ключевые направления, способные исправить ситуацию: модернизация правовой базы, организация специализированных структур для

принятия претензий, применение цифровых сервисов наблюдения за обслуживанием, расширение транспортных линий.

Выводы. Спроектирована новая стратегия защиты пассажиров, которая базируется на законодательных улучшениях, институциональном мониторинге.

Ключевые слова: защита прав пассажиров, городской транспорт, транспортные услуги, качество перевозок, общественный контроль, правоприменительная практика, транспортная инфраструктура, права инвалидов, правовая грамотность, Санкт-Петербург.

PROTECTION OF CITIZENS' RIGHTS IN URBAN TRANSPORT: THE EXPERIENCE AND PROBLEMS OF ST. PETERSBURG

Tumarov Timur Rashidovich is a full-time Master's student at the Faculty of Law of the program "Protection of Human and Civil Rights and Freedoms" at the Northwestern Institute of Management, a branch of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration

ttumarov94@mail.ru

Annotation

Subject. The sphere of legal protection of passengers' interests in St. Petersburg's urban transport shows a multifaceted content, taking into account the specifics of the metropolis, infrastructural difficulties and current regulatory guidelines. Complex legal norms (a set of legal regulations that regulate the specified sphere of public relations, but at the same time relate to different branches of law) governing transportation form an extensive field of responsibility for carriers and government agencies.

Purposes. To consider the possibility of developing new tools that improve the quality (or efficiency) of transportation organization in order to further improve the industry's activities.

Methodology. In the course of the work, the most vulnerable situations are highlighted, requiring additional legal and organizational attention. Logical, statistical, comparative-legal and practical methods are used to accomplish this task.

Results. Insufficient implementation of the legal possibilities contributing to the growth of the quality of public services has been established. Key areas have been identified that can remedy the situation: modernization of the legal framework, organization of specialized structures for accepting claims, use of digital service monitoring services, expansion of transport lines.

Conclusions. A new passenger protection strategy has been developed, which is based on legislative improvements and institutional monitoring.

Keywords: passenger rights protection, urban transport, transport services, quality of transportation, public control, law enforcement practice, transport infrastructure, rights of the disabled, legal literacy, St. Petersburg.

Введение

Город Санкт-Петербург располагает разветвленной системой транспортных коммуникаций, способных влиять на уровень благополучия граждан. Темпы роста населения, расширяющаяся застройка окраинных районов, а также постоянные изменения маршрутных направлений формируют новую реальность, где охрана законных интересов пользователей транспортных услуг востребована особенно остро. Научная мысль (*имеются в виду, например, исследования транспортных предпочтений жителей Санкт-Петербурга, проводимые учеными из Высшей школы менеджмента СПбГУ. Например, Екатерина Соколова и Егор Стариков изучали особенности транспортного поведения петербуржцев в 2022-2023 годах после введения "Новой модели транспортного обслуживания"*), посвященная правам пассажиров, коренится в универсальных принципах защиты потребителей, но в городской сфере обнаруживаются специфические нюансы,

связанные с характером и безопасностью перевозок, а также с детальными предписаниями законодательства о транспорте [1].

Предмет комплексного рассмотрения заявлен в ряде академических работ. Например, А.В. Дудченко исследовал вопросы соблюдения прав потребителей при осуществлении пассажирских перевозок [1]. Труды О.Н. Садикова, В.А. Егиазарова, В.Н. Гречухи проливают свет на аспекты правового регулирования городского пассажирского сообщения.

Настоящее исследование посвящено правовым средствам, обеспечивающим охрану пассажиров от нарушений в процедуре обслуживания, включая обсуждение организационно-правовых предпосылок повышения комфорта и безопасности. Предлагается проектировать рекомендации по оптимизации существующих схем защиты с учетом постепенного развития инфраструктуры северной столицы.

Правовые основы защиты прав пассажиров городского транспорта

Сфера регулирования прав пассажиров охватывается многоступенчатым комплексом правовых актов. Главный федеральный источник — Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (ЗОЗПП) от 07.02.1992 № 2300-1, закрепляющий базовые гарантии для граждан при оказании услуг, включая перевозки [2]. В субъекте Федерации особое место принадлежит Закон города Санкт-Петербурга от 31 мая 2010 г. N 273-70 «Об административных правонарушениях в Санкт-Петербурге» [3]. Он вводит точные понятия — «маршрут регулярных перевозок», «перевозчик», «наземный пассажирский маршрутный транспорт общего пользования» — задавая понятийную основу для реализации прав граждан.

Важное уточнение нормативной базы содержится в Правилах пользования наземным пассажирским транспортом, утвержденных Приказом Комитета по транспорту от 18 декабря 1997 года N 332 «Об утверждении Правил пользования наземным пассажирским транспортом», с добавлением изменения в рамках распоряжения Комитета по транспорту от 27 августа 2019

года № 133-р [4]. Эти правила разграничивают обязанность пассажиров вносить оплату, пользоваться льготами, а также соблюдать технику безопасности при проезде.

В результате изучения упомянутых актов вырисовывается несколько фундаментальных категорий, относящихся к интересам потребителей услуг перевозки:

1. Право пользоваться услугами, соответствующими стандартам качества;
2. Гарантия сохранности жизни, здоровья и имущества;
3. Обязанность перевозчика предоставлять сведения о тарифах, расписании и льготах;
4. Возможность полного возмещения ущерба, если были нарушены условия поездки;
5. Льготные условия перемещения отдельных групп граждан;
6. Право на подачу претензий с целью восстановления справедливости при несоответствии условий перевозки правовому уровню.

Согласно статье 4 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 08.08.2024) «О защите прав потребителей», обязательство организации, осуществляющей пассажирскую перевозку, — предоставлять качественный сервис, не отклоняющийся от норм, определенных законодательством и обычаями делового оборота [2]. Подобное положение создаёт фундамент для граждан, желающих добиться компенсации либо устранения последствий некачественной услуги.

Современное состояние транспортной системы Санкт-Петербурга и препятствия в реализации прав пассажиров

Городская транспортная система города Санкт-Петербурга многослойна: метрополитен, автобусные линии, трамвайные ветки, троллейбусы и электрички, нацеленные на пригороды. Каждый сектор

обладает собственной спецификой, что формирует различные препятствия для путешествующих граждан.

Метрополитен по праву рассматривается как база перевозок, однако развитие новых станций продвигается с заметным отставанием. С 2010 по 2024 год в северной столице удалось открыть всего 10 станций, тогда как Московская метрополитен-сеть расширилась более чем на 50 новых участков за ту же хронику. В информационных сводках отмечено: в северной столице постоянно переносят сроки ввода новых объектов, тогда как в столице России порой запускают целые ветки за короткий период. Подобный разрыв сдерживает право граждан на доступную и быструю перевозку.

По данным ГИБДД, опубликованным в деловом издании "Деловой Петербург":

1. В январе-сентябре 2024 года в Санкт-Петербурге произошло 404 ДТП с транспортом, осуществляющим регулярные перевозки
2. За первые 9 месяцев 2023 года таких происшествий было 319, а за аналогичный период 2022 года - 312
3. С участием городского пассажирского транспорта за январь-сентябрь 2024 года произошло 390 ДТП, что на 25,4% выше показателя того же периода 2023 года (311 инцидентов)¹.

Наземные виды передвижения страдают из-за перегрузки в часы пик. По справкам Комитета по транспорту, среди наиболее загруженных направлений автобусы двигаются с интервалом 10–15 минут, а иногда проезд осуществляется раз в 20 минут. Следствием подобного становится переполнение салонов, что подрывает комфорт и безопасность. Тем не менее транспортные магистрали не успевают за темпами ввода жилых зданий, что порождает долгие очереди в час пик и усугубляет проблему дорожных пробок. Недостаточное количество выделенных полос провоцирует

¹ Держитесь за поручни: число ДТП с автобусами в Петербурге выросло на четверть // Деловой Петербург: [сайт]. – 2024. – 30 октября. – URL: <https://www.dp.ru/a/2024/10/30/derzhites-za-poruchni-chislo> (дата обращения: 04.04.2025). – Текст: электронный.

медленный трафик и создает серьезные барьеры для пассажиров, стремящихся добраться до делового или исторического центра².

Существует нехватка альтернативных способов скоростного передвижения: проектирование легкорельсовых систем, способных разгрузить автобусные маршруты, идет неспешно. Вследствие этого группа граждан, проживающих вдали от ключевых автомагистралей, испытывает недостаток быстрого и удобного сообщения.

Наконец, техническое состояние подвижного состава оказывает прямое влияние на безопасность и удобства. Средний возраст автобусных парков — около 7 лет, а трамваев — свыше 15. Серьезная изношенность угрожает безопасному проезду, а ведь ранее упомянутый уже Закон Российской Федерации о защите прав потребителей гарантирует надлежащее качество предоставляемых услуг.

Типология нарушений прав пассажиров в Санкт-Петербурге

Систематизация материалов, собранных в различных источниках, выявляет несколько типов посягательств на интересы граждан, путешествующих общественным транспортом.

Нарушения относительно качества обслуживания

Срывы расписания, переполненные транспортные средства, неисправные автобусы или трамваи — всё это противоречит установленным нормам качества, зафиксированным в федеральном законодательстве. После введения «Новой модели транспортного обслуживания» в 2022 году жители новых районов (например, ЖК «Юнтолово») массово жаловались на нехватку автобусов в часы пик. Депутат Законодательного Собрания Санкт-Петербурга Андрей Малков подтвердил, что в Московском районе салоны регулярно переполнены, а интервалы движения достигают 40 минут³.

² Пробки в Петербурге решили побороть смещением рабочих графиков на предприятиях [Электронный ресурс] // Деловой Петербург: [сайт]. — URL: <https://www.dp.ru/a/2025/01/13/probki-v-peterburge-reshili> (дата обращения: 08.04.2025)

³ Тысяча корректировок: стал ли общественный транспорт в Петербурге комфортнее? [Электронный ресурс] // 78.ru: [сайт]. — URL: <https://78.ru/articles/2023-04-12/tisyacha-korrektirovok-stal-li-obshchestvennyi-transport-komfortnee-dlya-peterburzhcev> (дата обращения: 08.04.2025).

Недостоверность информационных сведений

Статьи 8–10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (ЗОЗПП) от 07.02.1992 № 2300-1 подчеркивают, что каждый потребитель вправе получить корректные данные об услуге [2]. Однако в городском автобусном или трамвайном хозяйстве зачастую отсутствуют точные указания о времени прибытия, маршрутах или скидочных программах.

Ограничения льготных прав

Российские нормы предоставляют право на снижение или обнуление оплаты для инвалидов, детей и иных социально уязвимых категорий граждан. Однако правоприменительная практика сталкивается с отказами операторов в предоставлении подобных льгот, сложными процедурами оформления документов и физическими барьерами — например, отсутствие доступной среды в салоне либо на остановках. В некоторых источниках упоминалась история о пожилом жителе, который безуспешно пытался воспользоваться нужным проездным в связи с тем, что требовалось подать справку исключительно в электронном формате [1].

Опасность во время поездки

Статья 7 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (ЗОЗПП) от 07.02.1992 № 2300-1 гарантирует, что услуга должна исключать угрозу для жизни и здоровья. Однако имеются случаи, когда водитель не соблюдает скоростной режим, а транспортное средство эксплуатируется при не прохождении надлежащего осмотра [2]. Статистика Управления ГИБДД за 2023 год зафиксировала более 300 аварий с участием городского транспорта, что на 5% превышает показатель предыдущего периода⁴.

Трудности с компенсацией вреда

Положения Гражданского кодекса РФ и статьи 14 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (ЗОЗПП) от 07.02.1992 № 2300-1

⁴ Куда мы катимся? В какую «стену» врезалась проблема аварийности автобусов в Петербурге [Электронный ресурс] // 78.ru: [сайт]. — URL: <https://78.ru/articles/2024-11-14/kuda-mi-katimsya-v-kakuyu-stenu-vrezalas-problema-avariinosti-avtobusov-v-peterburge> (дата обращения: 08.04.2025).

закрепляют обязанность перевозчика компенсировать вред, нанесенный гражданину при оказании услуги [2]. Но реальность показывает, что пассажиру непросто добиться выплат: претензии затягиваются, материальные требования остаются неудовлетворенными либо размер компенсации оказывается явно заниженным. В рамках общей картины становится защита детей, сталкивающихся с отказом в проезде. Федеральный закон от 24.02.2021 N 26-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта»» внёс запрет на высадку несовершеннолетних без билетов. С 7 марта 2021 года введена административная ответственность за принуждение ребенка младше 16 лет покинуть транспортное средство [5]. Нововведение способствовало гуманизации отношения к самым уязвимым участникам городских поездок. Тем более для предотвращения подобных злоупотреблений в городе Санкт-Петербурге уже внедрена специальная практика: если юный пассажир утверждает, что у него нет денег на проезд, его везут до конечной остановки, куда вызывают полицию и родителей

Особенности охраны прав отдельных групп граждан

Среди пассажиров существуют категории, нуждающиеся в повышенной поддержке. Инвалиды, пожилые люди, беременные женщины, дети и иные лица с ограниченной мобильностью требуют особенно тщательного подхода к организации перемещений.

Законодательные положения, регулирующие их поездки, систематизированы в комплексе актов. Пункт 1 статьи 48 Закона города Санкт-Петербурга от 09.11.2011 № 728-132 «Социальный кодекс Санкт-Петербурга» закрепляет бесплатный проезд на некоторых маршрутах для инвалидов определенных групп [6]. Та же норма распространяется на сопровождающего, что облегчает доступ к социальным, образовательным либо медицинским учреждениям.

Право на льготный проезд детей-инвалидов закреплено частью Закона города Санкт-Петербурга от 22.11.2011 N 728-132 «Социальный кодекс города Санкт-Петербурга» (принят Законодательным Собранием Санкт-Петербурга

9 ноября 2011 года) на основании 1 пункта 1 статьи 86 Социального кодекса [6]. Подобная льгота играет важную роль в обеспечении полноценного участия ребенка в жизни общества.

Инвалиды, у которых установлена ежемесячная выплата из федеральных источников, приобретают месячный единый билет по заниженной стоимости — 797 руб. вместо полной цены, которая почти в пять раз выше. Данная мера призвана повысить транспортную доступность для социально уязвимых граждан.

Однако даже столь детализированные гарантии натыкаются на бюрократические преграды. Описанные эпизоды, когда гражданам отказывали в оформлении льготы на основании несоответствия формату документов, иллюстрируют реальную сложность процедур. Проблема доступности остановок тоже сохраняет остроту. Хотя низкопольные автобусы постепенно вводятся в обращение, далеко не все линии оборудованы элементами для маломобильных граждан.

Правила пользования наземным пассажирским транспортом согласно Правилам пользования наземным пассажирским транспортом (автобус, трамвай, троллейбус), утвержденных приказом Комитета по транспорту от 18 декабря 1997 года N 332 (с изменениями на 27 августа 2019 года) в пункте 8 формируют приоритетное право входа для инвалидов, пожилых лиц, несовершеннолетних и беременных [4]. С одной стороны, официальная формулировка предоставляет определенное преимущество, но соблюдение этого положения оказывается во многом зависимым от добросовестного поведения окружающих пассажиров.

В салоне транспортного средства иногда выделяют специальные зоны для тех, кому сложно передвигаться или стоять. Однако фактический контроль за исполнением этой нормы ограничен, ведь освобождение сидячих мест зависит от личной нравственной позиции других.

Механизмы защиты прав пассажиров и их результативность

Охрана интересов граждан, пользующихся общественными перевозками, складывается из нескольких правовых инструментов. Наиболее оперативный вариант — обращение к перевозчику через процедуру досудебного урегулирования. Статья 29 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.08.2024) «О защите прав потребителей» даёт право пассажирам заявлять претензию, если сервис не соответствовал требованиям [2]. Обычно срок рассмотрения и ответа регламентирован транспортными уставами и кодексами, причем иногда предварительное предъявление претензии становится обязательной стадией [7].

Судебная защита дополняет картину, являясь более формализованной опцией. Упоминается, что правовая система предоставляет широкий набор инструментов: взыскание ущерба, компенсацию моральных потерь, отмену неправомерных актов органов власти [4]. Однако для иска требуется определённая база доказательств, что усложняет процесс для неподготовленного заявителя. Суды бывают загружены, поэтому дела могут рассматриваться месяцами [8].

Учреждение Уполномоченного по правам человека в Санкт-Петербурге оказывает поддержку гражданам, сталкивающимся с затруднениями в сфере свободного передвижения. Должностное лицо способно содействовать восстановлению нарушенных прав, привлекая внимание органов власти, о чем свидетельствует, например, Федеральный закон от 21.11.2011 № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» [9]. По сведению из официальных публикаций, растет число жалоб на отсутствие возможностей быстро добраться до места жительства или работы.

Общественный контроль, реализуемый посредством некоммерческих организаций, лишь начинает набирать силу. Активисты иногда проводят мониторинг соблюдения транспортных норм, выявляют нарушения, взаимодействуют со СМИ и органами государственного управления, однако пока что системная организация подобного контроля слабо развита [10].

Рассматривая существующие каналы защиты, можно отметить ряд затруднений:

1. Затянутость сроков при рассмотрении споров;
2. Дефицит доказательных материалов, подтверждающих наличие нарушения;
3. Разрозненность судебной практики, вызывающая неопределенность в исходе спора;
4. Недостаточное информирование пассажиров о процедурах отстаивания собственных интересов;
5. Пробелы в мониторинге фактического выполнения решений о восстановлении прав.

Рекомендации по совершенствованию системы защиты прав пассажиров

Учитывая вышеупомянутую ситуацию, следует предложить несколько конструктивных шагов, способных повысить степень охраны интересов граждан, пользующихся городским транспортом в городе Санкт-Петербурге.

- **Укрепление правовых оснований на региональном уровне.**
Предлагается внести на рассмотрение законопроект, отражающий специфику северной столицы, который в свою очередь выглядел бы перспективным разрешением поставленных проблем в рамках данного исследования. Следовало бы уточнить конкретные показатели качества обслуживания, описать процедуру наказания перевозчиков, включить положения об ответственности за пренебрежение правами социально значимых групп.

- **Точный пересмотр Правил пользования наземным пассажирским транспортом.** Желательно закрепить детализированные обязательства операторов в части доступности инфраструктуры, оперативного информирования граждан и систематических осмотров подвижного состава. Нужно проработать строгий регламент действий, связанных с выдачей льгот, а также механизм контроля в случае неисполнения этих правил.
- **Создание специализированного подразделения при Комитете по транспорту.** Такая структура займется централизованным приемом обращений, исследованием проблем в работе перевозчиков, посредничеством между пассажирами и транспортными компаниями. Потребуется наделить её контрольными полномочиями, что даст возможность осуществлять внеплановые проверки.
- **Внедрение независимой оценки качества.** Привлечение экспертов, общественных организаций и профильных специалистов поможет объективно выявлять слабые места и мотивировать перевозчиков к улучшению сервиса. Итоги подобных аудитов целесообразно учитывать при распределении субсидий и формировании контрактов.
- **Расширение цифровых инструментов.** Полезно внедрить электронные сервисы для отправки жалоб и получения обратной связи. Мобильное приложение, собирающее данные о реальной ситуации на маршрутах, сможет оперативно фиксировать несоответствия расписанию или переполнение. Аналитическая обработка массивов информации послужит базой для оперативных корректировок в транспортной политике.
- **Модернизация инфраструктуры.** Необходимо ускорить строительство линий метро, учитывая рост населения и географические особенности города. Скоростные трамваи и выделенные полосы для автобусов позволяют снизить нагрузку, возникающую при ограниченном количестве эффективных маршрутов.

- **Обновление подвижного состава.** Замена ветхих трамваев и троллейбусов на современные низкопольные модели улучшит безопасность, а доступ к поездкам для инвалидов и иных маломобильных лиц станет более реальным.

- **Повышение правовой грамотности.** Мероприятия по просветительской работе среди пассажиров (информационные стенды, буклеты, просветительские акции), а также обучающие программы для работников транспорта усилят взаимопонимание и помогут снизить нарушения [11].

Заключение

Проведенное рассмотрение правовых механизмов, действующих при организации городских перевозок в Санкт-Петербурге, показывает: несмотря на обширную нормативную базу, фактическая реализация законных притязаний граждан усложняется множеством препятствий. С одной стороны, инфраструктура северной столицы развивается неспешно, что мешает равномерному доступу к удобному транспорту. С другой, отдельные перевозчики недооценивают свои обязательства.

Особенно заметна уязвимость инвалидов, пожилых лиц и детей: даже при наличии формальных гарантит возникает необходимость преодолевать системные затруднения вроде отсутствия пандусов, изношенных трамваев или бюрократических проволочек.

Инструменты защиты (претензионная и судебная работа, институт Уполномоченного по правам человека, общественное надзорное участие) постепенно эволюционируют. Однако им требуется более плотная координация, понятные процедуры и эффективные каналы информирования. Отсутствие четко прописанной ответственности за нарушения или отставание в цифровой поддержке обращений пассажиров создает разрыв между декларируемыми стандартами и реальными условиями.

Решающим шагом может стать комплексная модернизация нормативно-правовых установок и одновременная реализация организационных преобразований. Необходимо сочетать совершенствование законодательства, системный аудит подвижного состава и развитие правовой культуры. Только многоплановый подход обеспечит формирование среды, где жалобы быстро рассматриваются, нарушители получают адекватные санкции, а пассажиры обретают уверенность в защите своих интересов.

В качестве перспектив дальнейших исследований значится усиление общественных механизмов контроля, расширение прецедентной базы судебных решений по перевозкам и дальнейшая интеграция цифровых решений для автоматизации работы с жалобами. Эти факторы позволят приблизить транспортную инфраструктуру Санкт-Петербурга к тем образцам, которые ориентируются на подлинную безопасность и уважение прав каждого жителя мегаполиса.

Список литературы

1. Дудченко А.В. Защита прав потребителей при осуществлении перевозки пассажиров [Электронный ресурс] // Электронный архив РГБПУ. – URL: https://elar.rsvpu.ru/bitstream/123456789/22248/1/RSVPU_2017_569.pdf (дата обращения: 08.04.2025).
2. О защите прав потребителей: Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 [ред. от 08.08.2024] // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 3. – Ст. 140.
3. Об административных правонарушениях в Санкт-Петербурге: Закон Санкт-Петербурга от 31.05.2010 № 273-70 [принят Законодательным Собранием Санкт-Петербурга 12.05.2010] // Вестник Законодательного Собрания Санкт-Петербурга. – 2010. – № 19.
4. Об утверждении Правил пользования наземным пассажирским транспортом: приказ Комитета по транспорту от 18.12.1997 № 332 // Вестник Администрации Санкт-Петербурга. – 1998. – № 3. – С. 112.

5. О внесении изменений в Федеральный закон «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта»: Федеральный закон от 24.02.2021 № 26-ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 2021. – № 9. – Ст. 1461.

6. Социальный кодекс Санкт-Петербурга: Закон Санкт-Петербурга от 22.11.2011 № 728-132 [принят Законодательным Собранием Санкт-Петербурга 09.11.2011; ред. от 15.03.2024] // Вестник Законодательного Собрания Санкт-Петербурга. – 2011. – № 41.

7. Уполномоченный по правам человека в Санкт-Петербурге [Электронный ресурс]: официальный сайт. – URL: <https://upchspb.ru> (дата обращения: 08.04.2025)

8. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 №17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей"

9. Федеральный закон от 21.11.2011 № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации»

10. Лебедева, А. С. Развитие городского пассажирского транспорта в Санкт-Петербурге: проблемы и перспективы / А. С. Лебедева. — Текст: непосредственный // Молодой ученый. — 2019. — № 14 (73). — С. 164-167. — URL: <https://moluch.ru/archive/73/12415/> (дата обращения: 11.04.2025).

11. Сурикова О.Д., Сошников А.В., Шило Д.С. Автоматическое метро: характеристики и перспективы // Вестник Института проблем естественных монополий: Техника железных дорог. 2015. № 3 (31). С. 75-78.