



# ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 29 мая 2025 г. № 773

МОСКВА

**Об утверждении Правил обслуживания пассажиров, а также Правил оказания иных обычно оказываемых в морском порту и не связанных с осуществлением пассажирами и другими гражданами предпринимательской деятельности услуг, в том числе услуг в отношении ручной клади, багажа, грузобагажа**

В соответствии со статьей 17 Федерального закона "О морских портах в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" Правительство Российской Федерации **п о с т а н о в л я е т :**

1. Утвердить прилагаемые:

Правила обслуживания пассажиров;

Правила оказания иных обычно оказываемых в морском порту и не связанных с осуществлением пассажирами и другими гражданами предпринимательской деятельности услуг, в том числе услуг в отношении ручной клади, багажа, грузобагажа;

изменения, которые вносятся в постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 г. № 2467 "Об утверждении перечня нормативных правовых актов и групп нормативных правовых актов Правительства Российской Федерации, нормативных правовых актов, отдельных положений нормативных правовых актов и групп нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти, правовых актов, отдельных положений правовых актов, групп правовых актов исполнительных и распорядительных органов государственной власти РСФСР и Союза ССР, решений Государственной комиссии по радиочастотам, содержащих обязательные требования, в отношении которых не применяются положения частей 1, 2 и 3 статьи 15

Федерального закона "Об обязательных требованиях в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2021, № 2, ст. 471; 2024, № 25, ст. 3505; № 33, ст. 5163; № 38, ст. 5651; № 40, ст. 5981; № 42, ст. 6257; № 44, ст. 6619; № 50, ст. 7744; 2025, № 6, ст. 439; № 10, ст. 1067, 1082; № 11, ст. 1178; № 13, ст. 1476; № 14, ст. 1723; № 15, ст. 1919, 1925; № 17, ст. 2152, 2158, 2160, 2169, 2170; № 18, ст. 2234, 2240, 2242, 2243; № 19, ст. 2333; № 20, ст. 2442, 2443, 2446, 2454, 2484).

2. Признать утратившими силу:

постановление Правительства Российской Федерации от 19 августа 2009 г. № 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" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 35, ст. 4238);

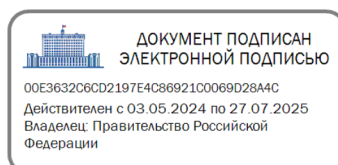
пункт 22 изменений, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 14 мая 2013 г. № 411 "О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 20, ст. 2504);

постановление Правительства Российской Федерации от 29 декабря 2015 г. № 1462 "О внесении изменений в Правила обслуживания пассажиров и оказания иных услуг, обычно оказываемых в морском порту и не связанных с осуществлением пассажирами и другими гражданами предпринимательской деятельности" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2016, № 2, ст. 337).

3. Настоящее постановление вступает в силу с 1 сентября 2025 г.

4. Правила обслуживания пассажиров и Правила оказания иных обычно оказываемых в морском порту и не связанных с осуществлением пассажирами и другими гражданами предпринимательской деятельности услуг, в том числе услуг в отношении ручной клади, багажа, грузобагажа, утвержденные настоящим постановлением, действуют до 1 сентября 2031 г.

Председатель Правительства  
Российской Федерации



М.Мишустин

УТВЕРЖДЕНЫ  
постановлением Правительства  
Российской Федерации  
от 29 мая 2025 г. № 773

## П Р А В И Л А

### обслуживания пассажиров

1. Настоящие Правила устанавливают порядок обслуживания пассажиров в морском порту, в том числе требования к оборудованию морского терминала для обслуживания пассажиров (далее - морской терминал).

2. Используемое в настоящих Правилах понятие "исполнитель" означает оператора морского терминала, а также юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, оказывающих услуги в морском порту.

Понятие "пассажир" используется в настоящих Правилах в значении, определенном в Кодексе торгового мореплавания Российской Федерации.

3. Пассажир должен:

- а) соблюдать общественный порядок в морском порту;
- б) оплатить услуги, оказываемые в морском порту;
- в) соблюдать при нахождении в морском порту требования, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе связанные с осуществлением пограничного, таможенного и иных видов контроля в пунктах пропуска через государственную границу Российской Федерации.

4. Пассажир 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;
- б) на оказание исполнителем в морском порту услуг надлежащего качества.

5. На территории морских портов, в которых осуществляется обслуживание пассажиров, должны находиться морские терминалы.

6. В морском терминале должны быть оборудованы (за исключением случаев, указанных в пункте 7 настоящих Правил):

- а) залы ожидания;
- б) справочные бюро;
- в) туалеты;
- г) камеры хранения вещей;
- д) медицинские пункты;
- е) комната матери и ребенка (для лиц с детьми в возрасте до 7 лет);
- ж) пункты по продаже перевозочных документов (билетов).

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

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

8. В морском терминале допускается оборудовать:

- а) отделения почтовой связи;
- б) пункты для проведения переговоров по местной и междугородной телефонной связи в сети связи общего пользования;
- в) рестораны, буфеты, киоски по продаже продовольственных, промышленных товаров, сувениров, газет, журналов, книг, открыток и других товаров;
- г) пункты обмена валюты;
- д) центры и (или) пункты содействия маломобильным пассажирам;
- е) иные помещения.

9. Безопасность пассажиров в период нахождения в морском терминале обеспечивается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10. Допускается оказание в морском терминале пассажиру услуг, предусмотренных Правилами оказания иных обычно оказываемых в морском порту и не связанных с осуществлением пассажирами и другими гражданами предпринимательской деятельности услуг, в том числе услуг в отношении ручной клади, багажа, грузобагажа, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 29 мая 2025 г. № 773 "Об утверждении Правил обслуживания пассажиров, а также Правил оказания иных обычно оказываемых в морском порту и не связанных с осуществлением пассажирами и другими гражданами предпринимательской деятельности услуг, в том числе услуг в отношении ручной клади, багажа, грузобагажа".

11. Исполнитель должен обеспечить:

а) качественное обслуживание пассажиров при оказании услуг в морском порту;

б) своевременное информирование пассажиров об изменениях сроков, стоимости и качества услуг, оказываемых в морском порту, в соответствии с требованиями законодательства в области защиты прав потребителей.

12. Исполнитель вправе:

а) временно прекратить или ограничить предварительную продажу перевозочных документов (билетов), своевременно разместив информацию о прекращении или об ограничении продажи перевозочных документов (билетов) на стендах расписаний, информационных табло и (или) в иных информационных системах в соответствии с требованиями законодательства в области защиты прав потребителей;

б) приостановить или отменить оказание услуг в морском порту, если такие действия будут необходимы:

вследствие стихийного бедствия, неблагоприятных метеорологических и санитарно-эпидемиологических условий в морском порту, а также других явлений, угрожающих жизни и здоровью пассажиров;

в целях предотвращения распространения инфекционных болезней;

для выполнения в соответствии с законодательством Российской Федерации требований органов государственной власти.

13. В целях обслуживания пассажиров из числа инвалидов исполнитель должен обеспечить:

а) оборудование объектов, предусмотренных пунктами 6 и 7 настоящих Правил, специальными приспособлениями и устройствами в целях создания условий пассажирам из числа инвалидов для беспрепятственного доступа к таким объектам и пользования ими;

б) условия для беспрепятственного пользования морским транспортом в городском, пригородном, междугородном сообщении, средствами связи и информации (включая средства, обеспечивающие дублирование звуковыми сигналами световых сигналов светофоров и устройств, регулирующих движение пешеходов через транспортные коммуникации);

в) условия для самостоятельного передвижения пассажиров из числа инвалидов по территории морского терминала, входа на его территорию и выхода с его территории, посадки на морское судно и высадки с морского судна, в том числе с использованием кресла-коляски;

г) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа пассажиров из числа инвалидов на территорию морского терминала и к услугам, оказываемым на территории морского терминала, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

д) дублирование необходимой для пассажиров из числа инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск на территорию морского терминала сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

е) оказание помощи в преодолении барьеров, мешающих получению пассажирами из числа инвалидов услуг наравне с другими лицами.

14. Для информирования пассажиров в морских портах используются автоматизированные системы, справочные бюро, средства громкоговорящей связи и иные средства и носители информации, обеспечивающие своевременность и достоверность доведения необходимой информации до пассажиров.

15. Пассажирам из числа инвалидов без взимания платы оказываются следующие услуги:

а) сопровождение на территории морского терминала пассажиров из числа инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, а также оказание им помощи;

б) допуск на территорию морского терминала собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;

в) оказание помощи в преодолении барьеров, мешающих получению пассажирами из числа инвалидов услуг наравне с другими лицами.

16. Услуги, предусмотренные пунктом 15 настоящих Правил, оказываются при условии информирования исполнителя об имеющихся у пассажира из числа инвалидов ограничениях жизнедеятельности в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей.

17. Запрещается для выполнения одних услуг в морском порту ставить условие об обязательном приобретении пассажиром иных услуг в морском порту.

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

---

УТВЕРЖДЕНЫ  
постановлением Правительства  
Российской Федерации  
от 29 мая 2025 г. № 773

## П Р А В И Л А

**оказания иных обычно оказываемых в морском порту  
и не связанных с осуществлением пассажирами и другими  
гражданами предпринимательской деятельности услуг,  
в том числе услуг в отношении ручной клади, багажа, грузобагажа**

1. Настоящие Правила устанавливают порядок оказания иных обычно оказываемых в морском порту и не связанных с осуществлением пассажирами и другими гражданами предпринимательской деятельности услуг, в том числе услуг в отношении ручной клади, багажа, грузобагажа (далее - услуги).

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

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

"исполнитель" - оператор морского терминала для обслуживания пассажиров (далее - морской терминал), а также юридические лица и индивидуальные предприниматели, оказывающие услуги;

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

"ручная кладь" - каютный багаж в значении, определенном в Кодексе торгового мореплавания Российской Федерации.

Понятия "пассажир" и "багаж" используются в значениях, определенных в Кодексе 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, не относящиеся к сфере естественных монополий, определяется на основании договоров об оказании этих услуг.

4. Потребитель должен:

а) соблюдать общественный порядок в морском порту;

б) оплатить услуги;

в) соблюдать при нахождении в морском порту требования, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе связанные с осуществлением пограничного, таможенного и иных видов контроля в пунктах пропуска через государственную границу Российской Федерации.

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

а) на получение от исполнителя достоверной и полной информации об услугах и об их исполнителе;

б) на оказание исполнителем услуг надлежащего качества.

6. Исполнитель должен обеспечить:

а) качественное обслуживание потребителей при оказании услуг;

б) своевременное информирование потребителей об изменениях сроков, стоимости и качества оказываемых услуг в соответствии с требованиями законодательства в области защиты прав потребителей.

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

8. Исполнитель вправе:

а) временно прекратить или ограничить предварительную продажу перевозочных документов (билетов), своевременно разместив информацию о прекращении или об ограничении продажи перевозочных документов (билетов) на стендах расписаний, информационных табло и (или) в иных информационных системах в соответствии с требованиями законодательства в области защиты прав потребителей;

б) приостановить или отменить оказание услуг, если такие действия будут необходимы:

вследствие стихийного бедствия, неблагоприятных метеорологических и санитарно-эпидемиологических условий в морском порту, а также других явлений, угрожающих жизни и здоровью потребителей;

в целях предотвращения распространения инфекционных болезней; для выполнения в соответствии с законодательством Российской Федерации требований органов государственной власти.

9. В морском терминале потребителю допускается оказание следующих услуг:

а) хранение вещей в порядке, предусмотренном пунктами 12 - 19 настоящих Правил;

б) продажа перевозочных документов (билетов) при наличии свободных мест на морских судах до указанных пассажирами пунктов назначения, предусмотренных расписанием движения морских судов;

в) перемещение ручной клади, багажа и грузобагажа;

г) предоставление 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 об отмене рейса и о причинах задержки или отмены рейса;

д) предоставление потребителям следующей информации 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 из морского порта, находящегося за пределами населенного пункта, различными видами транспорта до ближайшего населенного пункта;

об общих правилах соблюдения пассажирами требований, связанных с пограничным, таможенным и иными видами контроля в пунктах пропуска через государственную границу Российской Федерации 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, адрес в пределах места нахождения, почтовый адрес, номер телефона);

об исполнителе (полное и (или) сокращенное (при наличии) наименование, организационно-правовая форма, адрес в пределах места нахождения - для юридического лица; фамилия, имя, отчество (при наличии), основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя, адрес регистрации по месту жительства - для индивидуального предпринимателя; полное и (или) сокращенное (при наличии) наименование, страна регистрации, наименование регистрирующего органа, регистрационный номер (иной идентификатор) в стране регистрации или его аналог (при наличии), номер телефона и адрес электронной почты (при наличии) - для иностранного юридического лица);

о перечне и стоимости выполняемых исполнителем работ и оказываемых исполнителем услуг;

о номере лицензии исполнителя, сроке ее действия, наименовании органа, выдавшего лицензию, если деятельность исполнителя подлежит лицензированию;

о порядке возврата перевозочных документов (билетов).

10. Исполнитель вправе оказывать иные услуги, а также самостоятельно устанавливать правила оказания услуг, соответствующие настоящим Правилам и не ухудшающие уровень обслуживания потребителей.

11. Для информирования потребителей в морских портах используются автоматизированные системы, справочные бюро, средства громкоговорящей связи и иные средства и носители информации, обеспечивающие своевременность и достоверность доведения необходимой информации до потребителей.

12. Прием вещей на хранение, за исключением вещей, сдаваемых в автоматические камеры хранения, удостоверяется выдачей багажной квитанции, по предъявлении которой вещи выдаются потребителю.

13. В случае утраты багажной квитанции вещи выдаются пассажиру на основании письменного заявления и предъявления документов,

удостоверяющих личность пассажира, и билета, оформленного в электронной или бумажной форме.

В случае утраты багажной квитанции вещи выдаются потребителю, не являющемуся пассажиром, на основании письменного заявления такого потребителя, предъявления документов, удостоверяющих личность такого потребителя, и представления доказательств о принадлежности ему этих вещей.

14. При сдаче пассажиром вещей в камеру хранения срок хранения вещей не может превышать 5 календарных дней со дня приема исполнителем вещей на хранение, если более длительный срок хранения не установлен соглашением между пассажиром и владельцем пассажирской инфраструктуры.

15. При объявлении пассажиром ценности вещей, сдаваемых на хранение, исполнитель имеет право осмотреть их в присутствии владельца сдаваемых на хранение вещей для осуществления оценки объявленной ценности.

В случае возражения пассажира против осмотра вещей, сдаваемых на хранение, либо несогласия исполнителя с суммой объявленной ценности вещей и отсутствия договоренности о ее размере исполнитель имеет право отказать в приеме вещей на хранение.

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

17. Не допускается сдача на хранение животных, птиц, насекомых, рыб, огнестрельного оружия, зловонных, взрывчатых, огнеопасных, отравляющих, легковоспламеняющихся и других опасных веществ и предметов.

18. При порче или пропаже вещей, сданных в камеру хранения, в том числе в автоматическую камеру хранения, исполнителем составляется акт с указанием данных о потребителе (фамилия, имя, отчество (при наличии), номер билета (для пассажира), номер багажной квитанции) и обстоятельств порчи или пропажи вещей.

Исполнитель должен выплатить потребителю сумму объявленной ценности пропавших или поврежденных вещей, сданных в камеру хранения.

19. В автоматическую камеру хранения вещи помещаются потребителем.

Правила эксплуатации автоматической камеры хранения размещаются на каждой автоматической камере хранения.

20. 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 камере хранения, потребителем может быть предъявлена претензия в письменной форме, в которой указываются следующие сведения:

- а) фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;
- б) данные документа, удостоверяющего личность заявителя;
- в) адрес, по которому направляется ответ на претензию;
- г) основание для предъявления претензии;
- д) перечень прилагаемых к претензии документов.

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

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

22. Исполнитель обязан рассмотреть полученную претензию и уведомить в письменной форме о результатах ее рассмотрения заявителя в течение 30 календарных дней со дня 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 должны быть возвращены представленные при ее предъявлении документы.

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

23. Исполнитель, не предоставивший потребителю полной и достоверной информации об услуге, несет в соответствии с законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей ответственность за недостатки оказанной 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".

24. 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.

25. 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.

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

---

УТВЕРЖДЕНЫ  
постановлением Правительства  
Российской Федерации  
от 29 мая 2025 г. № 773

**ИЗМЕНЕНИЯ,  
которые вносятся в постановление Правительства  
Российской Федерации от 31 декабря 2020 г. № 2467**

1. В пункте 10 цифры "575," исключить.
  2. В перечне нормативных правовых актов и групп нормативных правовых актов Правительства Российской Федерации, нормативных правовых актов, отдельных положений нормативных правовых актов и групп нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти, правовых актов, отдельных положений правовых актов, групп правовых актов исполнительных и распорядительных органов государственной власти РСФСР и Союза ССР, решений Государственной комиссии по радиочастотам, содержащих обязательные требования, в отношении которых не применяются положения частей 1, 2 и 3 статьи 15 Федерального закона "Об обязательных требованиях в Российской Федерации", утвержденном указанным постановлением, пункт 575 исключить.
-