

Памятка для потребителей: правила пользования услугами такси

В последнее время, все большее количество людей предпочитают для передвижения не личный автомобиль или общественный транспорт, а воспользоваться услугами такси.

Правовое регулирование отношений, возникших при оказании услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси, в том числе с использованием сервисов по заказу такси, регулируются положениями Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ), Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1), постановлением Правительства РФ от 01.10.2020 № 1586 "Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом".

Перевозка пассажиров и багажа легковым такси осуществляется на основании публичного договора фрахтования, заключаемого фрахтователем непосредственно с водителем легкового такси, действующим от имени и по поручению фрахтовщика или, если водитель является индивидуальным предпринимателем, от собственного имени, или путем принятия к выполнению фрахтовщиком заказа фрахтователя.

Фрахтовщик обязан зарегистрировать принятый к исполнению заказ в журнале регистрации, который ведется на бумажном носителе или в электронной форме, путём внесения в него следующей информации:

- номер заказа;
- дата и время принятия заказа;
- дата выполнения заказа;
- место подачи легкового такси и место окончания перевозки;
- номер разрешения фрахтовщика на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси;
- государственный регистрационный номер, марка легкового такси, фамилия, имя и отчество (при наличии) водителя;
- планируемое и фактическое время подачи легкового такси и окончания перевозки;
- способ направления заказа и номер телефона фрахтователя, если заказ поступил посредством его применения;
- дополнительные требования заказчика к классу легкового такси, обеспечению наличия детского удерживающего устройства для каждого из детей, возможности перевозки инвалида и его кресла-коляски.

Фрахтовщик обязан:

- хранить сведения, содержащиеся в журнале регистрации перевозчика, не менее 6 месяцев;
- сообщать номер принятого к исполнению заказа лицу, осуществившему заказ, наименование перевозчика, размер платы за перевозку легковым такси,

причины ее возможного изменения, исполнение дополнительных требований к перевозке, планируемое время прибытия легкового такси;

- по прибытии легкового такси сообщать лицу, осуществившему заказ, местонахождение, государственный регистрационный номер, марку и цвет кузова легкового такси, а также фамилию, имя и отчество (при наличии) водителя, фактическое время прибытия легкового такси;

- выдать фрахтователю, в том числе в форме электронного документа, кассовый чек или чек, подтверждающие оплату пользования легковым такси.

Плата за пользование легковым такси определяется в виде фиксированной платы либо на основании установленных тарифов исходя из фактического расстояния перевозки и (или) фактического времени пользования легковым такси.

В легковом такси разрешается провозить в качестве ручной клади вещи, которые свободно проходят через дверные проемы, не загрязняют и не портят сидений, не мешают водителю управлять легковым такси и пользоваться зеркалами заднего вида.

В легковом такси запрещается перевозка зловонных и опасных (легковоспламеняющихся, взрывчатых, токсичных, коррозионных и др.) веществ, холодного и огнестрельного оружия без чехлов и упаковки, вещей (предметов), загрязняющих транспортные средства или одежду пассажиров. Допускается провоз в легковом такси собак в намордниках при наличии поводков и подстилок, а также мелких животных и птиц в клетках с глухим дном (корзинах, коробах, контейнерах и др.), если это не мешает водителю управлять легковым такси и пользоваться зеркалами заднего вида.

Легковое такси оборудуется фрахтовщиком опознавательным фонарем оранжевого цвета, который устанавливается на крыше транспортного средства.

На кузов легкового такси фрахтовщиком наносится цветографическая схема, представляющая собой композицию из квадратов контрастного цвета, расположенных в шахматном порядке.

На передней панели легкового такси размещается следующая информация:

- полное или сокращенное наименование, адрес и номера контактных телефонов фрахтовщика, номер выданного фрахтовщику разрешения на осуществление деятельности по перевозке легковым такси, срок действия указанного разрешения, наименование органа, выдавшего указанное разрешение;

- тарифы за пользование легковым такси.

Деятельность агрегатора

Агрегатор — это программное обеспечение для электронных вычислительных машин и (или) сайта и (или) страницы сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с помощью которого потребитель имеет возможность ознакомиться услугами нескольких исполнителей и выбрать наиболее оптимальный.

Владелец агрегатора - это собственник данного программного обеспечения, т.н. информационный посредник между потребителем и исполнителем.

Владелец агрегатора обязан предоставлять потребителю следующую информацию о себе и исполнителе услуги:

- фирменное наименование;
- место нахождения (адрес);
- режим работы;
- государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица;
- фамилию, имя, отчество (если имеется);
- государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя), а также об имеющихся изменениях в указанной информации (ст. 9 Закона № 2300-1).

Владелец агрегатора доводит до сведения потребителей информацию о себе и исполнителе посредством ее размещения на своем сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Владелец агрегатора, предоставивший потребителю недостоверную или неполную информацию об услуге или исполнителе, на основании которой потребителем был заключен договор возмездного оказания услуг с исполнителем, несет ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления ему такой информации.

Потребитель вправе предъявить требование к владельцу агрегатора о возврате суммы произведенной им предварительной оплаты услуги. Владелец агрегатора возвращает сумму полученной им предварительной оплаты услуги в течение десяти календарных дней со дня предъявления потребителем такого требования при одновременном наличии следующих условий:

- услуга, в отношении которого потребителем внесена предварительная оплата на банковский счет владельца агрегатора не оказана в срок;
- потребитель направил исполнителю уведомление об отказе от исполнения договора возмездного оказания услуг в связи с нарушением исполнителем обязательства оказать услугу в установленный срок.

Наряду с требованием о возврате суммы предварительной оплаты потребитель направляет владельцу агрегатора подтверждение направления исполнителю уведомления об отказе от исполнения договора возмездного оказания услуг.

Владелец агрегатора вправе отказать потребителю в возврате суммы предварительной оплаты услуги при получении от исполнителя подтверждения принятия потребителем оказания услуги при условии, что копия такого подтверждения была направлена владельцем агрегатора потребителю в течение десяти календарных дней со дня получения владельцем агрегатора требования о возврате суммы предварительной оплаты услуги.

В случае несогласия потребителя с представленными владельцем агрегатора доказательствами принятия потребителем оказания услуги потребитель вправе

требовать возврата суммы произведенной им предварительной оплаты в судебном порядке.

На рынке автомобильных перевозок работает ряд агрегаторов, которые оказывают информационные и посреднические услуги в сфере перевозок автомобильным транспортом. Например, «Яндекс такси» консультирует водителей, подключаемых к своей системе по вопросам исполнения заказов, но не касается их организационно-административной работы, которая находится исключительно в их зоне ответственности. Водитель самостоятельно регистрируется в налоговом органе, получает разрешение на осуществление автомобильных перевозок.

Права потребителя при предоставлении услуг перевозки

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору, ненадлежащую информацию об услуге исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

В соответствии со ст. ст. 717, 782 ГК РФ, ст. 32 Закона № 2300-1 пассажир вправе в любой момент отказаться от исполнения договора перевозки при условии оплаты исполнителю суммы фактически понесенных им расходов.

Основания расторжения договора на оказание услуг по перевозке:

- по соглашению сторон (ст. 450 ГК РФ);
- в случае обнаружения существенных недостатков или существенных отклонений от условий договора (ст. 450 ГК РФ, ст. 29 Закона № 2300-1).

Пассажир при обнаружении недостатков оказанной услуги перевозки вправе также потребовать по своему выбору:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Потребитель имеет право на возмещение причиненных исполнителем убытков (ст. 13 Закона № 2300-1), вреда, причиненного жизни или здоровью пассажира в результате предоставления некачественных услуг перевозки или предоставления ненадлежащей информации об услуге (ст. 14 Закона № 2300-1). Моральный вред, причиненный перевозчиком пассажиру в результате нарушения его прав подлежит компенсации в размере, определяемом судом. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных пассажиром расходов (ст. 15 Закона № 2300-1).

В то же время перевозчик освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что это произошло вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил, которые он должен соблюдать (ст. 13 Закона, ст. 401 ГК РФ).

До подачи искового заявления в суд обязателен претензионный порядок урегулирования споров в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, вытекающих из договора перевозки пассажира, багажа (п. 23

постановления Пленума Верховного суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»).

Пассажир имеет право на обращение в суд с целью защиты своего нарушенного права, в том числе имущественного характера, основываясь на ст. 11 ГК РФ, в соответствии с которой защита нарушенных гражданских прав осуществляется судом.

Напоминаем:

С 13 по 24 ноября 2023 года работает «горячая линия» по вопросам оказания услуг такси и каршеринга. Специалисты Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области – Кузбассу, Консультационных центров и пунктов для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области – Кузбассе» осуществляют консультирование граждан и предпринимателей по вопросам оказания транспортных услуг населению, защиты прав потребителей при пользовании такси и каршерингом, деятельности агрегаторов такси, а также безопасности этой категории услуг.

С 13 по 24 ноября 2023 года консультации можно получить ежедневно по будням с 09-00 час. до 12-30 час. и с 13-30 час. до 17-00 час. (в пятницу до 16-00 час.) по адресам и телефонам, размещенным [по ссылке](#).