

ПАМЯТКА для потребителей услуг перевозки пассажиров легковым такси

В настоящее время ситуация на рынке предоставления услуг такси складывается следующим образом: служба заказа такси оказывает заказчику (физическому лицу, подавшему заявку на перевозку пассажиров и багажа) информационные услуги, направленные на внесение его заявки в программно-информационный комплекс и информирование заказчика об исполнении заявки профессиональными перевозчиками и водителями такси.

Функция службы заказа такси при приеме заявок от клиентов сводится к предоставлению принадлежащих ей номеров, на которые поступает информация о заказах, а также к размещению информации, полученной и обработанной операторами службы, на электронной площадке и обеспечению доступа перевозчиков к данной площадке. Информационный ресурс, предоставляемый в распоряжение перевозчиков, представляет собой систематизированную базу актуальных заявок на оказание услуг по перевозке, которой пользуются непосредственно профессиональные перевозчики и водители такси.

При этом перевозчики, водители такси не работают по заявке службы заказа такси, а самостоятельно решают вопрос о том, какую заявку выбрать из представленных на электронной площадке, исходя из собственного места расположения, нагрузки, временных ресурсов. Перевозчики и водители, оказывающие услуги по перевозке, вносят плату за предоставление информационных услуг, что исключает наличие между организациями и водителями трудовых правоотношений, равно как и отсутствие потребительских правоотношений между пассажиром и службой заказа такси, т.к. пассажиром услуги заказа такси не оплачиваются.

Службы заказа такси, не имеющие во владении собственные транспортные средства, самостоятельно не оказывают услуги по перевозке легковым такси, а лишь осуществляют за определенную плату информационное обслуживание перевозчиков и водителей легковых такси. Следовательно, службы заказа такси не отвечают перед пассажирами за ненадлежаще оказанную услугу перевозки или в ситуации, когда услуга предоставляется нелегальным такси, т.е. без соответствующего разрешения на перевозку.

Разрешения выдаются перевозчикам при условии обеспечения соответствующего технического контроля, обслуживания и ремонта, используемых автомобилей, а также прохождения водителем предрейсового медицинского осмотра.

Разрешение выдается на каждое транспортное средство, используемое в качестве легкового такси. В открытом для потребителей доступе на официальном сайте Департамента транспорта и связи Кемеровской области размещен Реестр выданных разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Кемеровской области.

Законодательством Российской Федерации предусмотрено право на гарантии легальных перевозчиков. Однако, действующее на сегодняшний день законодательство не гарантирует того, что при обращении в диспетчерские службы, в которых принимают заказы по телефону, к вам придет официально допущенный перевозчик. Данные диспетчерские службы не несут ответственности за качество перевозки и соответствие автомобиля техническим требованиям, за прохождение водителем предрейсовых и послерейсовых медицинских осмотров.

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 14.02.2009 № 112 "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 в устной

форме, который может быть заключен непосредственно с водителем легкового такси или путем осуществления заказа услуги.

Легковое такси - транспортное средство категории "М1", используемое для перевозок пассажиров и багажа в соответствии с публичным договором фрахтования.

Транспортное средство категории "М1" - транспортное средство, которое используется для перевозки пассажиров и имеет помимо места водителя не более 8 мест для сидения.

Таксометр - оборудование, предназначенное для расчета стоимости перевозки пассажиров и багажа легковым такси, исходя из установленных тарифов на единицу пробега и (или) единицу времени пользования транспортным средством.

Пассажир - физическое лицо, заключившее договор перевозки пассажира, или физическое лицо, в целях перевозки которого заключен договор фрахтования транспортного средства.

Агрегаторы такси — это компании, которые разрабатывают специальные приложения для смартфонов, но фактически никого не перевозят, а лишь выступают посредниками между пассажирами и таксистами. Принимают заказы и передают их фактическим исполнителям — таксопаркам и частникам.

Каршеринг — вид пользования автомобилем, когда одна из сторон не является его собственником. Это вариант аренды автомобиля у профильных компаний (чаще всего для внутригородских и/или коротких поездок) или частных лиц (на любой срок и расстояние поездки — по договоренности).

Недостаток услуги - несоответствие услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора.

Существенный недостаток услуги - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

Заказ фрахователя (потребителя) принимается с использованием любых средств связи, а также по месту нахождения фраховщика или его представителя. Фраховщик (перевозчик) обязан зарегистрировать принятый к исполнению заказ фрахователя (потребителя) в журнале регистрации путем внесения в него следующей информации:

- номер заказа;
- дата принятия заказа;
- дата выполнения заказа;
- место подачи легкового такси;
- марка легкового такси (если договором фрахтования предусматривается выбор фрахователем марки легкового такси);
- планируемое время подачи легкового такси.

Принятый к исполнению заказ исполнитель обязан зарегистрировать в журнале регистрации. Номер принятого к исполнению заказа сообщается пассажиру.

По прибытии легкового такси к месту его подачи фраховщик сообщает фрахователю (потребителю):

- местонахождение,
- государственный регистрационный знак,
- марку и цвет кузова легкового такси,
- фамилию, имя и отчество водителя,
- фактическое время подачи легкового такси.

Легковое такси при следовании к месту постоянной стоянки после завершения рабочего дня может быть предоставлено для выполнения перевозки только в пункт назначения, расположенный вблизи места постоянной стоянки. Маршрут перевозки пассажиров и багажа легковым такси определяется фрахтователем (потребителем). Если указанный маршрут не определен, водитель легкового такси обязан осуществить перевозку по кратчайшему маршруту.

Плата за пользование легковым такси может определяться в виде фиксированной платы (независимо от фактического пробега такси и фактического времени пользования им) либо в соответствии с показаниями таксометра (на основании установленных тарифов, исходя из фактического расстояния перевозки и (или) фактического времени пользования такси).

В подтверждение оплаты за пользование такси потребителю должны **выдать кассовый чек или квитанцию в форме бланка строгой отчетности, содержащим:**

- наименование, серию и номер квитанции на оплату пользования такси (серия и номер печатаются типографским способом);
- наименование исполнителя (наименование, адрес, номер телефона, ИНН);
- дата выдачи квитанции на оплату пользования легковым такси;
- стоимость пользования легковым такси (при использовании таксометра указывают его показания);
- фамилия, имя, отчество и подпись лица, уполномоченного на проведение расчетов.

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 автомобилем и пользоваться зеркалами заднего вида. Багаж перевозится в багажном отделении такси. Габариты багажа должны позволять осуществлять его перевозку с закрытой крышкой багажного отделения. В легковых 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 легковых такси собак в намордниках при наличии поводков и подстилок, 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.

Чтобы быть уверенным в добросовестности перевозчика, к которому потребитель обратился, необходимо убедиться в **наличии необходимой информации, которая должна быть размещена на передней панели легкового такси справа от водителя:**

- полное или краткое наименование исполнителя;
- условия оплаты за пользование легковым такси;
- визитная карточка водителя с фотографией;
- наименование, адрес и контактные телефоны органа, обеспечивающего контроль за осуществлением перевозок пассажиров и багажа.

В легковом такси должны находиться правила пользования соответствующим транспортным средством, которые предоставляются пассажиру по его требованию.

В салоне такси должно находиться разрешение на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси, выдаваемого уполномоченным органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации. Данное разрешение должно быть представлено по требованию пассажира.

В целях обеспечения безопасности пассажиров легкового такси и идентификации легковых такси по отношению к иным транспортным средствам:

- 1) легковое такси должно соответствовать следующим обязательным требованиям:

- легковое такси должно иметь на кузове (боковых поверхностях кузова) цветографическую схему, представляющую собой композицию из квадратов контрастного цвета, расположенных в шахматном порядке;
 - легковое такси должно соответствовать единой цветовой гамме кузова в случае установления такого требования законами субъектов Российской Федерации;
 - легковос такси должно иметь на крыше опознавательный фонарь оранжевого цвета;
 - легковое такси должно быть оборудовано таксометром;
- 2) водитель легкового такси должен иметь водительский стаж не менее трех лет;
- 3) юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющие деятельность по оказанию услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси, обязаны:

- обеспечивать техническое обслуживание и ремонт легковых такси;
- проводить контроль технического состояния легковых такси перед выездом на линию;
- обеспечивать прохождение водителями легковых такси предрейсового медицинского осмотра.

Стоянка легковых такси оборудуется информационной табличкой, содержащей следующую информацию:

- надпись «Стоянка такси»;
- режим работы стоянки такси;
- наименование, адрес и контактные телефоны органа, обеспечивающего контроль за осуществлением перевозок пассажиров и багажа.

Отдельный раздел Правил № 112 посвящен оформлению претензий. Возникшие обстоятельства, которые являются основанием для дальнейшего предъявления претензий, привлечения перевозчиков или пассажиров к ответственности, удостоверяются коммерческим актом или актом общей формы.

Коммерческий акт составляется в ситуациях, связанных с багажом (например, повреждение или порча, отсутствие, обнаружение неостребованного (забытого) багажа и др.). Коммерческий акт составляется в день обнаружения недостачи, а если это невозможно сделать, то не позднее следующих суток. В акте обязательно указывается описание состояния багажа и обстоятельства, при которых обнаружено его повреждение, приводятся данные о том, правильно ли ценности были погружены, размещены и закреплены. Коммерческий акт составляется в двух экземплярах и заполняется без помарок и каких-либо исправлений. Его подписывает перевозчик, а также пассажир, если он участвует в проверке багажа. По требованию пассажира перевозчик обязан выдать коммерческий акт в течение трех дней. В случае отказа перевозчика от составления коммерческого акта или при оформлении коммерческого акта с нарушением установленных требований пассажир подает перевозчику заявление о таких нарушениях в письменной форме. Перевозчик обязан дать пассажиру мотивированный ответ на заявление в течение трех дней. В случае подтверждения обоснованности заявления плата с пассажира за хранение багажа в течение времени, затраченного на составление коммерческого акта, не взимается.

Иные нарушения оформляются актами общей формы.

При опоздании прибытия транспорта, задержке отправления составлять акт не нужно. К претензии достаточно приложить билет, где в реквизитах указывается время. В случае непредоставления транспортного средства для осуществления перевозки претензия обосновывается договором фрахтования или заменяющим его бланком заказа-наряда. В любом случае все возникшие претензии заказчик предъявляет перевозчику или фрахтовщику по месту их нахождения. К претензии обязательно прилагается документ (или заверенные копии), подтверждающий право заявителя (акт, билет, договор).

За нарушение правил перевозок пассажиров и багажа легковым такси установлена административная ответственность по ст. 11.14.1 КоАП РФ по фактам отсутствия в салоне легкового такси информации, предусмотренной Правилами, невыдачи пассажиру кассового чека или квитанции в форме бланка строгой отчетности, предусмотренных Правилами и подтверждающих оплату пользования легковым такси, отсутствия на транспортном средстве, используемом для оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа, цветографической схемы легкового такси и (или) опознавательного фонаря на крыше указанного транспортного средства.

В соответствии со ст. 23.36.1 КоАП РФ дела об административных правонарушениях при перевозке пассажиров легковыми такси рассматривают органы исполнительной власти субъектов РФ, осуществляющие региональный государственный контроль в сфере перевозок пассажиров и багажа легковым такси (Управление государственного автодорожного надзора по Кемеровской области Федеральной службы по надзору в сфере транспорта, 650010, Кемеровская область, г. Кемерово, ул. Красноармейская, д. 41, тел. (8-384-2)36 79 73).

Права потребителя при предоставлении услуг перевозки

Договор считается расторгнутым в случае одностороннего отказа от исполнения договора полностью или частично, когда такой отказ допускается законом или соглашением сторон (ст. 450 ГК РФ).

В частности, в соответствии со ст. ст. 717, 782 ГК РФ, ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителя» (далее – Закон № 2300-1) пассажир вправе в любой момент отказаться от исполнения договора перевозки при условии оплаты исполнителю суммы фактически понесенных им расходов.

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

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.