

Памятка потребителю – услуги перевозки пассажиров легковым такси

Отношения с участием граждан, вытекающие из договора перевозки пассажиров легковым такси, регулируются:

- Гражданским Кодексом РФ;
- Федеральным Законом от 08.11.2007 № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта»;
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Правилами перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, утвержденными постановлением Правительства РФ от 14.02.2009 № 112.

В соответствии со ст. 9 Федерального закона от 21.04.2011 № 69-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» деятельность по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации осуществляется при условии получения юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем разрешения, выдаваемого уполномоченным органом исполнительной власти соответствующего субъекта Российской Федерации.

Наличие такого разрешения можно проверить в Реестре выданных разрешений, действующих на территории Новгородской области.

Перевозка пассажиров и багажа легковым такси осуществляется на основании публичного договора фрахтования, заключенного в устной форме с использованием любых средств связи (путем телефонного звонка, оставления заявки на интернет-сайте, направления СМС – сообщения и другое):

- непосредственно с водителем такси, являющимся индивидуальным предпринимателем и действующим от своего имени,
- путем направления заказа организации-перевозчику, которая вправе привлекать водителей для выполнения услуг по перевозке пассажиров и багажа.

Договор перевозки легковым такси является публичным, то есть перевозчик обязан заключить его с любым обратившимся к нему потребителем, за исключением случаев, когда предлагаемый пассажиром маршрут или поведение пассажира может создавать угрозу безопасности водителя (например, нахождение лица в состоянии алкогольного опьянения).

Принятый к исполнению заказ исполнитель обязан зарегистрировать в журнале регистрации и сообщить его номер пассажиру.

Пассажир вправе определить маршрут перевозки, сообщить другую необходимую информацию, связанную с особенностями перевозки (например, перевозка ребенка, требующая использование специального удерживающего устройства, незапрещенная перевозка животных, наличие багажа и другие).

Перевозчик может предоставить пассажиру право выбора марки транспортного средства.

Безопасность услуг такси

Перевозчик обязан соблюдать требования по обеспечению безопасности пассажиров легкового такси и идентификации легковых такси:

- на кузов (боковые поверхности кузова) такси наносится цветографическая схема (композиция из квадратов контрастного цвета, расположенных в шахматном порядке);
- на крыше такси устанавливается опознавательный фонарь оранжевого цвета;
- такси оборудуется таксометром в случае, если плата определяется в соответствии с показаниями таксометра;
- водитель легкового такси должен иметь общий водительский стаж не менее трех лет;
- перевозчик обязан обеспечивать техническое обслуживание и ремонт легковых такси; проводить контроль технического состояния такси перед выездом на линию; обеспечивать прохождение водителями легковых такси предрейсового медицинского осмотра.

В такси можно перевозить:

- ручную кладь в салоне такси (вещи, которые свободно проходят через дверные проемы, не загрязняют и не портят сидений), 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;
- багаж в багажном отделении. Габариты багажа должны позволять осуществлять его перевозку с закрытой крышкой багажного отделения.

В такси запрещено перевозить:

- зловонные и опасные (легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсичные, коррозионные и др.) вещества;
- холодное и огнестрельное оружие без чехлов и упаковки;
- вещи (предметы), загрязняющие транспортные средства или одежду пассажиров.

Порядок оказания услуг

1. По прибытии легкового такси к месту его подачи исполнитель сообщает пассажиру местонахождение, государственный регистрационный знак, марку и цвет кузова легкового такси, а также фамилию, имя и отчество водителя и фактическое время подачи легкового такси.

2. В случае, если пассажиром не был определен маршрут перевозки, водитель легкового такси обязан осуществить перевозку по кратчайшему маршруту.

3. Пассажир вправе предусмотреть совершение остановок по маршруту перевозки. В случае простоя такси в связи с превышением согласованного или оплаченного времени ожидания пассажира перевозчик вправе отказаться от исполнения договора перевозки.

4. В случае невозможности проезда такси до пункта назначения по не зависящим от перевозчика причинам (например, перекрытие дороги), перевозка прекращается, пассажир оплачивает стоимость пользования легковым такси до момента прекращения поездки.

Предоставление информации потребителю

В салоне такси на передней панели справа от водителя должна быть размещена информация:

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

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

Оплата услуг такси

- **фиксированная плата** – независимо от пробега легкового такси и времени пользования им;
- **по показаниям таксометра** – на основании установленных тарифов.

ВНИМАНИЕ! Перевозчик обязан выдать пассажиру кассовый чек или квитанцию в форме бланка строгой отчетности, подтверждающие оплату пользования легковым такси.

Предъявление претензий

1. Коммерческий акт составляется в ситуациях, связанных с багажом (например, повреждение или порча, отсутствие, обнаружение не востребовавшего (забытого) багажа и др.).

Коммерческий акт составляется **в день обнаружения недостатка**, 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.

2. 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 непредставления 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).

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.