

Также пассажир вправе потребовать возмещения убытков, понесенных им вследствие оказания перевозчиком услуги ненадлежащего качества.

**Помимо права на оказание услуг по перевозке надлежащего качества пассажир имеет следующие права:**

- Право на безопасность оказываемой услуги (ст. 7 Закона №2300-1). В случае, если при перевозке пассажира был причинен вред жизни, здоровью или имуществу потребителя, исполнитель будет нести имущественную ответственность (ст. 14 Закона №2300-1);
- Право на информацию об оказываемой услуге (ст. 8-10 Закона №2300-1). Транспортный устав обязывает транспортные компании незамедлительно сообщать потребителю информацию о стоимости услуги, о времени прибытия транспорта, стоимости перевозки багажа и пр. Непредставление достоверной информации может привести к тому, что пассажир понесет убытки, и исполнитель обязан не только нести ответственность за непредставление информации, но и возместить пассажиру понесенные убытки.
- Право на оказание услуги в указанные сроки (ст. 27, 28 Закона «О защите прав потребителей»).

**Обязательный претензионный порядок урегулирования спора**

Обстоятельства, являющиеся основанием для возникновения ответственности перевозчиков удостоверяются коммерческими актами и актами общей формы.

Претензии, возникающие в связи с перевозками пассажиров и багажа предъявляются перевозчикам в письменном виде по месту их нахождения.

**К претензии прилагаются следующие документы, подтверждающие право заявителя на предъявление претензии, или копии, заверенные в установленном порядке:**

- коммерческий акт — в случае порчи, недостачи или повреждения принятого к перевозке багажа;
- акт общей формы — в случае просрочки доставки багажа либо прекращения перевозки пассажиров и багажа по заказу по инициативе перевозчика;
- договор фрахтования или заказ-наряд на предоставление транспортного средства для перевозки пассажиров и багажа (квитанция об оплате услуг) — в случае непредоставления транспортного средства для осуществления перевозки пассажиров и багажа по заказу.

Перевозчики (фрахтовщики) обязаны рассмотреть предъявленные им претензии и о результатах их рассмотрения уведомить в письменной форме заявителей в течение тридцати дней со дня получения соответствующей претензии.

При предъявлении претензий к фрахтовщикам, возникшие в связи с осуществлением перевозок пассажиров и багажа или предоставлением транспортных средств для перевозок пассажиров и багажа иски могут быть предъявлены в случаях полного или частичного отказа фрахтовщиков удовлетворить претензии пассажира либо в случаях неполучения от фрахтовщиков ответов на претензии в течение тридцати дней со дня получения ими соответствующих претензий.

В случае неудовлетворения претензии, порядок предъявления искового заявления к перевозчикам, вытекающего из договоров перевозки, предъявляется в суд по месту нахождения перевозчика, к которому в установленном порядке была предъявлена претензия (ст. 30 ГПК РФ).

Срок исковой давности по требованиям, вытекающим из договоров фрахтования, составляет один год. Указанный срок исчисляется со дня наступления события, послужившего основанием для предъявления претензии или иска.

**Любой гражданин в случае нарушения его прав как потребителя может обратиться с письменной жалобой в соответствующие надзорные органы:**

- Федеральная служба по надзору в сфере транспорта и ее территориальные органы (надзор за нарушениями в области транспортной безопасности);
- Управление Роспотребнадзора по городу Москве и его территориальные отделы в административных округах (нарушение прав пассажиров при оказании транспортных услуг, недоставление информации об услуге и т.д.);
- Государственная инспекция безопасности дорожного движения (нарушение правил дорожного движения);
- Федеральная налоговая служба и ее территориальные органы (непредоставление квитанции (чека) об оплате пассажиру);
- Органы полиции (в случае совершения неофициальных перевозок).

**Важно! Претензионный порядок.** С 01.01.2017 г. в соответствии с новой редакцией п.п. «в» п. 2 ч. 2 ст. 10 Федерального закона от 26.12.2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» основанием для проведения внеплановой проверки является: «нарушение прав потребителей (в случае обращения в орган, осуществляющий федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей, граждан, права которых нарушены, при условии, что заявитель обращался за защитой (восстановлением) своих нарушенных прав к юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю и такое обращение не было рассмотрено либо требования заявителя не были удовлетворены)».

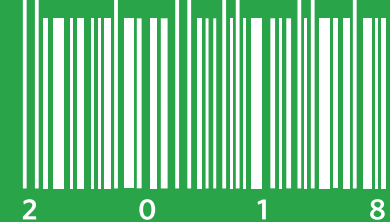
В СЛУЧАЕ НАРУШЕНИЯ ВАШИХ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ВЫ МОЖЕТЕ ОБРАТИТЬСЯ С ПИСЬМЕННОЙ ЖАЛОБОЙ В УПРАВЛЕНИЕ РОСПОТРЕБНАДЗОРА ПО Г. МОСКВЕ

129626, г. Москва, Графский пер., д. 4/9

8 (495) 785-37-41

uprav@77.rospotrebнадzor.ru

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ



Перевозка пассажира легковым такси



## Деятельность по оказанию услуг перевозки пассажиров легковым такси регулируется следующими нормативными правовыми актами:

- Гражданский кодекс Российской Федерации (далее — ГК РФ);
- Федеральный закон от 08.11.2007 г. №259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта» (далее — Устав);
- Федеральный закон от 21.04.2011 г. №69-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (далее — №69-ФЗ);
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон №2300-1);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 14.02.2009 г. № 112 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом» (далее — Правила перевозки пассажиров).

## Устав определяет следующие понятия, используемые в Правилах перевозки пассажиров:

**пассажир** — физическое лицо, заключившее договор перевозки пассажира, или физическое лицо, в целях перевозки которого заключен договор фрахтования транспортного средства;

**перевозчик** (фраховщик) — юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, принявшие на себя по договору перевозки пассажира, договору перевозки груза обязанность перевезти пассажира и доставить багаж, а также перевезти вверенный грузоотправителем груз в пункт назначения и выдать багаж, груз управомоченному на их получение лицу;

Перевозка пассажиров автомобильным транспортом является одним из видов деятельности, для осуществления которого требуется наличие лицензии. Лицензирующим органом является Федеральная служба по надзору в сфере транспорта и ее территориальные органы. Правила перевозки пассажиров легковым такси в Российской Федерации предусматривают определенный перечень требований, предъявляемых к водителю и используемому автомобилю.

## Требования, предъявляемые к легковому такси

Автомобили, осуществляющие таксомоторные перевозки, должны отвечать требованиям, утвержденным Правилами перевозки пассажиров.

Легковое такси должно быть оборудовано опознавательным фонарем оранжевого цвета, который устанавливается на крыше транспортного средства и включается при готовности легкового такси к перевозке пассажиров и багажа. На кузов легкового такси наносится цветографическая схема, представляющая собой композицию из квадратов контрастного цвета, расположенных в шахматном порядке. В салоне автомобиля, предоставляющего услуги легкового такси, должны находиться правила пользования соответствующим транспортным средством, которые предоставляются потребителю по его требованию.

**Разрешение на право оказания услуг легковым такси, выдаваемое Федеральной службой по надзору в сфере транспорта, должно находиться в салоне и предъявляться по требованию пассажира (№69-ФЗ).**

При выполнении услуги автомобиль должен быть оснащен кассовым аппаратом, и пассажиру должен выдаваться кассовый чек или квитанция в форме бланка строгой отчетности, подтверждающие оплату пользования легковым такси на основании установленных перевозчиком тарифов.

## Информация, которая должна быть размещена в легковом такси

**В соответствии с Правилами перевозки пассажиров на передней панели легкового такси справа от водителя размещается следующая информация:**

- полное или краткое наименование фраховщика;
- 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.

## Договор перевозки (фрахтования)

Перевозка пассажиров и багажа легковым такси осуществляется на основании публичного договора фрахтования, заключенного в устной форме.

Договор фрахтования легкового такси для перевозки пассажиров и багажа заключается фрахователем с водителем легкового такси, действующим от имени и по поручению фраховщика или, если водитель является индивидуальным предпринимателем, от собственного имени. Права и обязанности по такому договору возникают непосредственно у фраховщика.

Заказ может приниматься с использованием любых средств связи. При этом предварительно согласовывается время отправления, вид транспортного средства и стоимость предоставления услуги. Фрахтовщик обязан зарегистрировать принятый к исполнению заказ в журнале регистрации и сообщить фрахователю (потребителю) номер заказа.

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

Маршрут перевозки пассажиров и багажа легковым такси определяется фрахователем. Если указанный маршрут не определен, водитель легкового такси обязан осуществить перевозку по кратчайшему маршруту.

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 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.

## Оплата услуг

Плата за пользование легковым такси определяется независимо от фактического пробега легкового такси и фактического времени пользования им (в виде фиксированной платы) либо на основании установленных тарифов, исходя из фактического расстояния перевозки и (или) фактического времени пользования легковым такси, определенными в соответствии с показаниями таксометра, которым в этом случае оборудуется легковое такси.

Водитель такси выдает пассажиру в салоне транспортного средства проездной документ (кассовый чек или квитанцию) для проезда в общественном транспорте, подтверждающий оплату пользования услуг легкового такси.

## Указанная квитанция (чек) должна содержать следующие обязательные реквизиты:

- наименование, серия и номер квитанции на оплату пользования легковым такси;
- наименование фраховщика (перевозчика);
- дата выдачи квитанции на оплату пользования легковым такси;
- стоимость пользования легковым такси;
- фамилия, имя, отчество и подпись лица, уполномоченного на проведение расчетов.

В реквизите «дата выдачи квитанции на оплату пользования легковым такси» указываются число, месяц и год оформления квитанции на оплату пользования легковым такси.

В реквизите «стоимость пользования легковым такси» цифрами и прописью указываются взысканные с пассажира средства в рублях и копейках за пользование легковым такси. В случае, если плата за пользование легковым такси осуществляется на основании тарифов за расстояние перевозки и (или) время пользования легковым такси, указываются показания таксометра, на основании которых рассчитывается стоимость пользования легковым такси. В квитанции на оплату пользования легковым такси допускается размещение дополнительных реквизитов, учитывающих особые условия осуществления перевозок пассажиров и багажа легковыми такси.

## Защита прав пассажиров, пользующихся услугами легкового такси

Договор фрахтования является разновидностью договора оказания услуг, поэтому правоотношения в этой области регулируются Законом о защите прав потребителей. Исполнитель (фраховщик) обязан оказать услугу в надлежащие сроки и надлежащего качества. Если в договоре фрахтования нет пункта о качестве оказываемых услуг, перевозчик обязан оказать услугу, соответствующую требованиям, обычно предъявляемым к услугам такого рода.

## Пассажир, которого не устроило качество перевозки, вправе предъявить требования в соответствии со ст. 29 Закона №2300-1 и по своему выбору потребовать:

- Устранения недостатков услуги в процессе поездки;
- Уменьшения цены услуги после обнаружения в ней недостатков или прибытия в пункт назначения;
- Возмещения расходов, понесенных в процессе перевозки, по устранению недостатков услуги своими силами или третьими лицами.