Приложение 3 к письму

Орского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и

эпидемиологии в Оренбургской области»

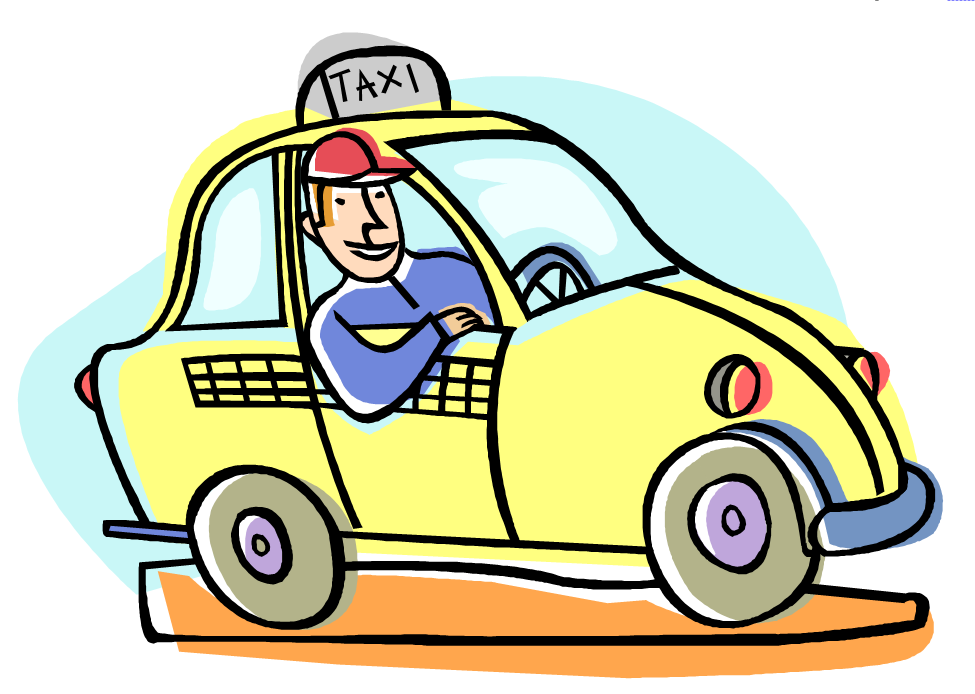
от 31.10.2019 г. № 56-20-19/13-09-\_\_\_\_-2019

ПАМЯТКА

***для потребителей***

**«Защита прав потребителей**

**при оказании услуг по перевозке пассажиров легковым такси»**

****

Услуги такси являются очень востребованными в наше время. Поэтому потребителю данных услуг необходимо знать некоторые правила их предоставления.

Перевозка пассажиров и багажа легковым такси осуществляется на основании публичного договора фрахтования в устной форме, который Вы можете заключить непосредственно с водителем легкового такси или путем осуществления заказа услуги.

Заказ принимается с использованием любых средств связи, а также по месту нахождения фрахтовщика или его представителя.

Ваш заказ, принятый к исполнению, обязаны зарегистрировать в журнале регистрации. Номер принятого к исполнению заказа сообщается фрахтователю (п. 104, 106 Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом утвержденные постановлением Правительства РФ от 14 февраля 2009 года № 112 (Далее – Правила).

По прибытии такси к месту его подачи Вам должны сообщить местонахождение, государственный регистрационный знак, марку и цвет кузова легкового такси, а также фамилию, имя и отчество водителя и фактическое время подачи такси (п.107 Правил).

Чтобы быть уверенным в добросовестности исполнителя услуги, к которому Вы обратились, убедитесь в наличии необходимой информации, которая должна быть размещена на передней панели легкового такси справа от водителя. Она должна включать следующие сведения:

- полное или краткое наименование фрахтовщика;

- 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.

Кроме того, в легковом такси должны находиться правила пользования соответствующим транспортным средством, которые предоставляются потребителю по его требованию.

Согласно п. 111 Правил таксист обязан выдать кассовый чек либо квитанцию в форме бланка строгой отчетности. Форма квитанции утверждена Приложением № 5 к Правилам. В частности, в бланке должны быть указаны: наименование, серия и номер квитанции, ФИО заказчика такси, дата выдачи квитанции, стоимость поездки.

**Рекомендации потребителям услуг такси**

***Если Вы вызвали такси, а оно не приехало. Что делать?***

Такая ситуация возникает нередко. Такси можно вызвать, но обещанная машина либо приедет не вовремя, либо не явится вовсе.

Причин, по которым служба такси может не справиться с Вашим заказом, множество. Начиная от плохих погодных условий, пробок и ДТП и заканчивая просто человеческим фактором.

Не приехал автомобиль к назначенному времени, звоните еще раз и еще, пока не дадут четкую информацию, где Ваше такси. Также если Вы понимаете, что опаздываете, а таксист не предпринимает никаких действий, чтобы доставить Вас вовремя необходимо добиться подтверждения от диспетчера, что заказ действительно был сделан. Заказ должен фиксироваться у диспетчера в журналах вызовов. Записывайте на диктофон телефонный разговор с диспетчером. Обратившись в телефонную компанию, можно получить детализацию звонков.

Доказать, что именно по вине такси вы опоздали на самолет или поезд и заставить исполнителя за это заплатить, очень сложно. Чтобы обезопасить себя заранее, нужно спрашивать номер заказа, номер такси, фамилию диспетчера, который принял Ваш заказ. И только с этой информацией писать претензию в адрес руководства такси на возмещение ущерба и морального вреда. Если Ваше требование не удовлетворено в добровольном порядке обращайтесь с исковым заявлением в суд.

***Выходя из машины, Вы забыли свои ценные вещи.***

***Что делать в таком случае?***

## Для того чтобы вернуть свои вещи и избежать других ситуаций.

## Необходимо в обязательном порядке записывать марку поданного автомобиля, государственный регистрационный знак, марку, цвет, время приезда.

**Необходимо запомнить**

1. Если служба такси оказала Вам некачественное предоставление услуг, например, не доставила Вас в пункт назначения по каким либо причинам, Вы имеете право не оплачивать проезд.
2. Если Вас не устраивает качество оказания услуг, то стоит произвести запись на диктофон или сделать видеозапись на телефон и обратиться с претензией к исполнителю услуг такси.

**Водитель имеет право отказать в перевозке пассажиров, в тех случаях, если:**

* пассажиры находятся в состоянии алкогольного опьянения;
* имеют неопрятный вид и могут испачкать салон авто;
* если пассажиров больше чем мест в машине;
* если пассажир едет с животными, которые перевозятся неправильно, например, собака без намордника (п.114 Правил).

### Пассажир, которого не устроило качество оказания услуги такси, вправе предъявить требования в соответствии со ст. 29 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и по своему выбору потребовать:

* Устранения недостатков [услуги](http://advokatmoskva.info) в процессе поездки;
* Уменьшения [цены](http://advokatmoskva.info/tseny) [услуги](http://advokatmoskva.info) после обнаружения в ней недостатков или прибытия в пункт назначения;
* Возмещения расходов, понесенных в процессе перевозки, по устранению недостатков [услуги](http://advokatmoskva.info) своими силами или третьими лицами.

   Также пассажир вправе потребовать возмещения убытков, понесенных им вследствие оказания перевозчиком услуги ненадлежащего качества.  Требования потребителя излагаются в виде письменной претензии.

***За получением дополнительной консультации в области защиты прав потребителей Вы можете обратиться в Консультационный пункт для потребителей Орского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области» по адресу: г. Орск, пер. Нежинский, 3а, кабинет № 7 или по телефону (3537) 26-91-08.*** Кроме того на базе социальной сети ВКОНТАКТЕ зарегистрировано общественное сообщество ***«Консультационный центр для потребителей. Консультируем, информируем, помогаем!»*** <https://vk.com/public155784104>

***Обратившись в Консультационный пункт для потребителей, Вы можете получить консультацию по защите прав потребителей при возникновении проблемных ситуаций, связанных с нарушением Ваших прав и законных интересов, а так же помощь по составлению претензий и исковых заявлений в суд. Мы рады будем Вам помочь!***