Приложение 6 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 УСЛУГ ПЕРЕВОЗКИ**

**«Основные права потребителя при предоставлении услуг такси»**

****

  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 приедет 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.

Чтобы быть уверенным в добросовестности перевозчика, к которому обратился потребитель, 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.

Отдельный [раздел](consultantplus://offline/ref=B619F20535183CF96E2B721B5C9E08F3409F7ED036335254F547750BF1F273B0D852A5A6B6C247vDz1F) 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 невостребованного (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 не предоставления 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

**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 РФ) 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 обнаружение существенных недостатков или существенных отклонений от условий договора (ст. 450 ГК РФ, ст. 29 Закона РФ).

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 РФ), вреда, причиненного жизни или здоровью пассажира в результате предоставления некачественных услуг перевозки или предоставления ненадлежащей информации об услуге (ст. 14 Закона РФ). 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 РФ).

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 РФ, 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.

***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!***