

## **Памятка для потребителей: о правовом регулировании сервисов по заказу услуг 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.

Сервисы по заказу услуг такси – агрегаторы (от лат. aggregatio — «накопление») представляют собой особую группу посредников. Они сводят исполнителей, оказывающих услуги такси (перевозчиков), с потенциальными клиентами на основе своей интернет-платформы.

Функция интернет-платформы 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.

Правовое регулирование агрегаторов действует с 1 января 2019 года, когда вступили в силу поправки в Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон № 2300-1). Они дали понятие **владельца агрегатора информации о товарах (услугах) (далее - владелец агрегатора)** это "организация независимо от организационно-правовой формы либо индивидуальный предприниматель, которые являются владельцами программы для электронных вычислительных машин и (или) владельцами сайта и (или) страницы сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и которые предоставляют потребителю в отношении определенного товара (услуги) возможность одновременно ознакомиться с предложением продавца (исполнителя) о заключении договора купли-продажи товара (договора возмездного оказания услуг), заключить с продавцом (исполнителем) договор купли-продажи (договор возмездного оказания услуг), а также произвести предварительную оплату указанного товара (услуги) путем перевода денежных средств владельцу агрегатора в рамках применяемых форм безналичных расчетов".

Указанные изменения закрепили обязанность агрегатора информировать потребителя о продавце либо исполнителе услуг, который и должен нести ответственность за качество товаров и услуг, а также установили основы ответственности для самого оператора онлайн-платформы.

Законом № 2300-1 установлена обязанность владельца агрегатора предоставлять потребителю следующую информацию о себе и исполнителе услуги:

- фирменное наименование;
- место нахождения (адрес);
- режим работы;

- государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица;
- фамилию, имя, отчество (если имеется);
- государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя), а также об имеющихся изменениях в указанной информации (ст. 9 Закона № 2300-1).

Указанную информацию владелец агрегатора доводит до сведения потребителей посредством ее размещения на сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Владелец агрегатора, предоставивший потребителю недостоверную или неполную информацию об услуге или исполнителе, на основании которой потребителем был заключен договор возмездного оказания услуг с исполнителем, несет ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления ему такой информации.

Потребитель вправе предъявить требование к владельцу агрегатора о возврате суммы произведенной им предварительной оплаты услуги. Владелец агрегатора возвращает сумму полученной им предварительной оплаты услуги в течение десяти календарных дней со дня предъявления потребителем такого требования при одновременном наличии следующих условий:

- услуга, в отношении которой потребителем внесена предварительная оплата на банковский счет владельца агрегатора не оказана в срок;
- потребитель направил исполнителю уведомление об отказе от исполнения договора возмездного оказания услуг в связи с нарушением исполнителем обязательства оказать услугу в установленный срок.

Наряду с требованием о возврате суммы предварительной оплаты потребитель направляет владельцу агрегатора подтверждение направления исполнителю уведомления об отказе от исполнения договора возмездного оказания услуг.

Владелец агрегатора вправе отказать потребителю в возврате суммы предварительной оплаты услуги при получении от исполнителя подтверждения принятия потребителем оказания услуги при условии, что копия такого подтверждения была направлена владельцем агрегатора потребителю в течение десяти календарных дней со дня получения владельцем агрегатора требования о возврате суммы предварительной оплаты услуги.

В случае несогласия потребителя с представленными владельцем агрегатора доказательствами принятия потребителем оказания услуги потребитель вправе требовать возврата суммы произведенной им предварительной оплаты в судебном порядке.

На рынке автомобильных перевозок работает ряд агрегаторов, которые оказывают информационные и посреднические услуги в сфере перевозок автомобильным транспортом. Например, «Яндекс такси» консультирует водителей, подключаемых к своей системе по вопросам исполнения заказов, но не касается их организационно-административной работы, которая находится исключительно в их зоне ответственности. Водитель самостоятельно регистрируется в налоговом органе, получает разрешение на осуществление автомобильных перевозок. За нарушение данных обязанностей он может быть привлечен к административной ответственности по ч. 1 и 2 ст. 14.1 КоАП РФ.

## Правила пользования услугами таксистами

Заказ фрахтователя (потребителя) принимается с использованием любых средств связи, а также по месту нахождения фрахтовщика или его представителя. Фрахтовщик (перевозчик) обязан зарегистрировать принятый к исполнению заказ фрахтователя (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 фрахтователем 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 фрахтовщик сообщает фрахтователю (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 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;
- легковое 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.

### **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 Гражданского кодекса РФ (далее — ГК РФ)).

В частности, в соответствии со ст. ст. 717, 782 ГК РФ, ст. 32 Закона № 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 обнаружение 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.