

Если услуги такси ненадлежащего качества.



Завышение стоимости водителем по сравнению со стоимостью, озвученной при заказе диспетчером, риск опоздания, грубость, поломка автомобиля в пути следования, аварийные ситуации, порча имущества пассажира – проблемы с которыми могут столкнуться пассажиры при пользовании услугами легкового 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 01.10.2020 №1586.

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

- - безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- - соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- - возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

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 исполнителе и 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.



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»).

Возникшие обстоятельства, которые являются основанием для дальнейшего предъявления ответственности, удостоверяются коммерческим актом или актом общей формы.



Коммерческий акт составляется в ситуациях, связанных с багажом (например, повреждение или порча, неостребованного (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.

Иные нарушения оформляются актами общей формы.

Претензии предъявляются в письменном виде по месту нахождения перевозчика.

К претензии должны быть приложены копии документов, подтверждающие требования потребителя (коммерческий акт, акт общей формы)

Претензии к перевозчикам, фрахтовщикам могут быть предъявлены в течение срока исковой давности, который составляет 1 год (ст.ст. 39, 42 Устава автомобильного транспорта). Указанный срок исчисляется со дня наступления события, послужившего основанием для предъявления претензии или иска,

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).

! В завершении, хочется порекомендовать потребителям при заказе такси заранее уточнять у диспетчера номер заказа. Данная информация может пригодиться при решении спорных вопросов. Также в случае необходимости следует обговорить с диспетчером возможность предоставления документов, подтверждающих оплату услуги.