Памятка для потребителя: Что нужно знать при предоставлении услуг такси и каршеринга



Такси

Требования к услугам такси установлены "Правилами перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом" ([раздел IV](https://internet.garant.ru/#/document/195015/entry/1400). Перевозка пассажиров и багажа легковым такси), утвержденными [Постановлением](https://internet.garant.ru/#/document/195015/entry/0) Правительства РФ от 14.02.2009 N 112, "Уставом автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта" ([Федеральный закон](https://internet.garant.ru/#/document/12157005/entry/0) от 08.11.2007 N 259-ФЗ).

Перевозка пассажиров и багажа легковым такси осуществляется на основании публичного договора фрахтования в устной форме (в том числе с использованием любых средств связи), который Вы можете заключить непосредственно с водителем легкового такси или путем осуществления заказа услуги. Согласно [ст. 16](https://internet.garant.ru/#/document/10106035/entry/16) Закона "О защите прав потребителей" Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме. Принятый к исполнению заказ Исполнитель обязан зарегистрировать в журнале регистрации с указанием информации: номер заказа, дата принятия заказа, дата выполнения заказа, место подачи легкового такси, марка такси, планируемое время подачи легкового такси. Номер принятого к исполнению заказа сообщается Потребителю (пассажиру).

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

Маршрут перевозки пассажиров и багажа легковым такси определяется пассажиром. Если указанный маршрут не определен, водитель 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 Вам 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.

При пользовании услугами такси помните, что 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.

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 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.

Кроме того, 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 и правила пользования соответствующим транспортным средством. Данные документы должны быть представлены по требованию пассажира.

Согласно [ст. 7](https://internet.garant.ru/#/document/10106035/entry/7) Закона "О Защите прав потребителей" потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом.

Контроль и надзор за соблюдением законодательства в части касающейся пассажирских перевозок осуществляется сотрудниками ГИБДД в области соблюдения [Правил](https://internet.garant.ru/#/document/1305770/entry/1000) дорожного движения Российской Федерации.

Каршеринг

Каршеринг - вид пользования автомобилем, когда одна из сторон не является его собственником. Это вариант аренды автомобиля у профильных компаний (чаще всего для внутригородских и/или коротких поездок) или частных лиц (на любой срок и расстояние поездки - по договоренности).

Такая модель проката автомобилей удобна для периодического пользования автотранспортным средством. Каршеринг является одним из глобальных трендов развития экономики совместного пользования, когда население отказывается от приобретения благ в собственность, дабы не нести ответственность и затраты, но продолжает иметь доступ ко всем достижениям научного прогресса, используя их совместное потребление.

По договору аренды транспортного средства без экипажа арендодатель предоставляет арендатору транспортное средство за плату во временное владение и пользование без оказания услуг по управлению им и его технической эксплуатации.

Организация, предоставляющая услуги каршеринга (далее арендодатель, исполнитель) обязана: владеть предоставляемыми в аренду транспортными средствами на установленных законом основаниях (право собственности, лизинг, другие) с правом их передачи в аренду ([ст. 608](https://internet.garant.ru/#/document/10164072/entry/608) Гражданского кодекса РФ); зарегистрировать Транспортные средства, предоставляемые исполнителем в аренду, в установленном законом порядке; иметь подтверждение соответствия технического состояния требованиям нормативных документов; заключить договоры ОСАГО в отношении передаваемых исполнителем в аренду транспортных средств.

Исполнитель (арендодатель) обязан довести до сведения потребителя (арендатора) информацию о себе и предоставляемых услугах, которая должна содержать:

- наименование организации, место нахождения (юридический адрес) и режим работы; для ИП: ФИО, адрес места осуществления деятельности, режим работы, сведения о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

- сведения об основных потребительских свойствах услуги - в частности, виды аренды (почасовая, посуточная, длительная), транспортные средства, предоставляемые в аренду (марка, модель, год выпуска, вид управления - ручное управление, автоматическая трансмиссия, пробег автомобиля, имеющиеся и ранее устраненные недостатки),

- цены на оказываемые услуги,

- сроки оказания услуг;

- сведения о подтверждении соответствия услуг установленным требованиям - документы, подтверждающие право исполнителя на предоставление транспортных средств в аренду, сведения о прохождении транспортными средствами технического осмотра, технического обслуживания,

- правила и условия эффективного и безопасного использования услуг,

- дополнительные услуги и их стоимость - например, предоставление детского удерживающего устройства.

В соответствии со [ст. 643](https://internet.garant.ru/#/document/10164072/entry/643) Гражданского кодекса РФ (далее ГК РФ) договор аренды транспортного средства без экипажа должен быть заключен в письменной форме.

В договоре аренды должны быть указаны данные, позволяющие определенно установить имущество, подлежащее передаче арендатору в качестве объекта аренды. Следовательно, в договоре обязательно должно быть указано транспортное средство, передаваемое потребителю, а именно, его марка, модель, VIN, цвет, государственный регистрационный знак и иные идентификационные данные в соответствии с паспортом транспортного средства, а также пробег на момент заключения договора аренды.

В договоре указывается следующая информация:

- имущество, подлежащее передаче арендатору: транспортное средство (марка, модель, VIN, цвет, государственный регистрационный знак и иные идентификационные данные в соответствии с паспортом транспортного средства, а также пробег на момент заключения договора аренды);

- срок аренды, а если срок аренды в договоре не определен, договор аренды считается заключенным на неопределенный срок;

- условия о предоставлении транспортного средства и его возврате (место передачи транспортного средства; состояние транспортного средства на момент передачи; принадлежности, подлежащие передаче с транспортным средством; состав документов, относящихся к транспортному средству);

- лицо, которому предоставлено право управления, реквизиты доверенности на право управления;

- права и обязанности сторон, в том числе право арендатора сдавать транспортное средство в субаренду и оказывать услуги по перевозке с использованием транспортного средства;

- обязанность арендатора по содержанию транспортного средства;

- размер, сроки и порядок внесения арендной платы;

- наличие или отсутствие залога;

- ответственность сторон;

- основания и порядок расторжения договора;

- адреса, реквизиты сторон.

Согласно [ст. 16](https://internet.garant.ru/#/document/10106035/entry/16) Закона "О защите прав потребителей" условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.

Имущество сдается в аренду вместе со всеми его принадлежностями и относящимися к нему документами. В целях соблюдения [Правил](https://internet.garant.ru/#/document/1305770/entry/1000) дорожного движения и обеспечения безопасности дорожного движения арендодатель должен передать потребителю обязательные документы и принадлежности на автомобиль: регистрационные документы (паспорт транспортного средства или свидетельство о государственной регистрации транспортного средства); полис ОСАГО без ограничения лиц, допущенных к управлению транспортным средством; ключи от замка зажигания, багажника, сигнализации; знак аварийной остановки; медицинскую аптечку; огнетушитель.

При передаче транспортного средства в аренду потребителю может быть составлен акт приема-передачи автомобиля, в котором должны быть указаны имеющиеся повреждения и недостатки транспортного средства, в том числе неявные, на момент заключения договора.

Вместе с тем, как показывает практика, каршеринг это не только краткосрочная аренда автотранспортных средств, но еще и аренда с помощью мобильного приложения и/или сайта. При этом приемка автомобиля не предполагает подписания акта на бумажном носителе: арендатор сам осматривает автомобиль перед использованием и фактический прием подтверждает нажатием кнопки в мобильном приложении. Далее все риски ложатся на арендатора. Если при осмотре обнаружены недостатки, то их необходимо сфотографировать и направить фото арендодателю.

Вопрос сдачи автомобиля по завершении аренды с точки зрения права вообще никак не урегулирован. Указание в договорах каршеринговых компаний на необходимость сдачи автомобиля в технически исправном состоянии не предполагает какого-либо документального подтверждения. Чаще всего использование автомобиля считается прекращенным после нажатия кнопки "Завершить аренду" в приложении.

Арендодателем может быть установлена почасовая, посуточная оплата или оплата в зависимости от километража пробега машины за время аренды. Оплата должна быть установлена в твердой сумме, вносимой периодически (например, по истечению каждых суток пользования машиной) или единовременно. В подтверждение оплаты потребителю должен быть выдан кассовый чек или иной бланк строгой отчетности. Однако на практике, средства списываются автоматически с банковской карты, привязанной к личному кабинету мобильного приложения.

Согласно [ст. 7](https://internet.garant.ru/#/document/10106035/entry/7) Закона "О защите прав потребителей" потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

Если вы столкнулись с нарушением ваших прав, обращайтесь в территориальный орган Роспотребнадзора по субъекту Российской Федерации.