**Азбука потребителя: Изучаем транспортные услуги. Автотранспорт.**

**Урок № 8.  Услуги такси (агрегаторов такси)**

**Общие разъяснения:**

**Легковое такси**- транспортное средство категории "M1", используемое для перевозок пассажиров и багажа в соответствии с публичным договором фрахтования. К транспортным средствам категории "M1" относятся транспортные средства, которые используются для перевозки пассажиров и имеют помимо места водителя не более 8 мест для сидения.

Перевозчик обязан иметь разрешение на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси. Разрешение на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси выдается на срок не менее пяти лет.

**Предоставление информации потребителю:**

В соответствии с Законом о защите прав потребителей при оказании услуг такси перевозчик обязан представить следующую информацию:

- об исполнителе услуг: для юридического лица: наименование и фирменное наименование (если имеется), адрес и режим работы, для индивидуального предпринимателя: фамилия, имя, отчество (если имеется), адрес места осуществления деятельности, режим работы, а также государственная регистрация и наименование зарегистрировавшего его органа.

- об услугах –информация об условиях оплаты услуг перевозки, правила пользования транспортным средством, соответствие транспортного средства требованиям безопасности и другие.

**Информация в салоне автомобиля**:

На передней панели такси справа от водителя должна быть размещена информация:

- полное или краткое наименование перевозчика;

- условия оплаты за пользование такси;

- визитная карточка водителя с фотографией;

- наименование, адрес и контактные телефоны органа, обеспечивающего контроль за осуществлением перевозок пассажиров и багажа.

В такси должны находиться правила пользования транспортным средством, которые предоставляются пассажиру по его требованию.

С 01 января 2021 г. вступают в силу Правила перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, утв. Постановлением Правительства РФ от 14.02.2009 N 112. Данные правила устанавливают обязанность указывать на передней панели справа от водителя только следующую информацию:

-  наименование фрахтовщика, его адрес и телефоны,

- номер разрешения на таксистскую деятельность, срок его действия и орган, который выдал это разрешение,

- тарифы за пользование такси.

**Заключение договора с потребителем:**

Договор перевозки легковым такси является публичным, то есть перевозчик обязан заключить его с любым обратившимся к нему потребителем, за исключением случаев, когда предлагаемый пассажиром маршрут или поведение пассажира может создавать угрозу безопасности водителя. Договор заключается в устной форме с использованием любых средств связи (путем телефонного звонка, оставления заявки на интернет-сайте, направления СМС – сообщения и другое).

Договор может быть заключен:

- непосредственно с водителем такси, являющимся индивидуальным предпринимателем и действующим от своего имени,

- путем направления заказа организации-перевозчику, которая вправе привлекать водителей для выполнения услуг по перевозке пассажиров и багажа. В этом случае такая организация обязана предоставлять потребителю информацию о соответствии оказываемых услуг и требований к перевозчику установленным нормативными документами.

- через информационную службу заказа такси (например, Яндекс.Такси, GetTaxi, Uber и др.). В данном случае действуют правила об агрегаторах такси.

Принятый к исполнению заказ исполнитель обязан зарегистрировать в журнале регистрации и сообщить его номер пассажиру. По прибытии легкового такси к месту его подачи исполнитель сообщает пассажиру местонахождение, государственный регистрационный знак, марку и цвет кузова легкового такси, а также фамилию, имя и отчество водителя и фактическое время подачи легкового такси.

С 01 января 2021 г. устанавливается правило, согласно которому организация, принявшая заказ, обязана хранить сведения о заказе в журнале регистрации не менее 6 месяцев, и до подачи такси пассажиру сообщить, в частности, номер заказа, наименование перевозчика, размер платы, исполнение дополнительных требований к перевозке, планируемое время прибытия такси.

Потребителю должен быть выдан чек, в том числе в форме электронного документа, подтверждающий оплату пользования легковым такси.

**Особенности заключения договора через агрегатора такси:**

Заключение договора перевозки чаще всего производится с помощью сайта службы заказа такси в сети «Интернет» или мобильного приложения на телефоне. Такая служба заказа является агрегатором такси. При этом агрегатор не является перевозчиком и не имеет право на оказание услуг по перевозке, он осуществляет функцию диспетчерской службы, принимает заявки на перевозку пассажиров, передавая их между определенными водителями.

Обязанность агрегатора предоставлять потребителю информацию регламентируется ст. ст. 9, 10 Закона РФ «О защите прав потребителей». В соответствии с данными статьями служба заказа такси обязана довести до сведения потребителей информацию посредством ее размещения на своих сайте и (или) странице сайта в сети Интернет о себе и об исполнителе услуг – наименование, место нахождения (адрес), режим работы, сведения о государственной регистрации.

Агрегатор не гарантирует безопасность перевозки пассажира и исполнимость данного заказа, поскольку отношения между ним и водителем легкового такси на основании договора на оказание информационных услуг не предполагают возложение на него обязанности по обеспечению безопасности перевозки пассажира. На сайте агрегатора или в мобильном приложении чаще всего не предоставляется информация о наличии либо отсутствии у перевозчиков лицензии на осуществление услуг по перевозке, и прохождении медицинского освидетельствования водителей такси, а потребителю при заказе не предоставляется информация о непосредственном исполнителе услуги (перевозчике).

В случае заказа услуг такси через агрегатора у потребителя может сложиться представление о том, что именно агрегатор является перевозчиком и должен обеспечивать безопасность услуг.

**Ответственность агрегатора такси:**

Согласно позиции Верховного суда РФ, изложенной в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 26.06.2018 N 26 "О некоторых вопросах применения законодательства о договоре перевозки автомобильным транспортом грузов, пассажиров и багажа и о договоре транспортной экспедиции" лицо, к которому обращается клиент для заключения договора перевозки пассажиров и багажа, отвечает перед пассажиром за причиненный в процессе перевозки вред, если оно заключило договор перевозки от своего имени либо из обстоятельств заключения договора (например, рекламные вывески, информация на сайте в сети "Интернет", переписка сторон при заключении договора и т.п.) у добросовестного гражданина-потребителя могло сложиться мнение, что договор перевозки заключается непосредственно с этим лицом, а фактический перевозчик является его работником либо третьим лицом, привлеченным к исполнению обязательств по перевозке (пункт 3 статьи 307, статья 403 ГК РФ, статьи 8, 9 Закона о защите прав потребителей).

Сложившаяся судебная практика исходит из того, что условия пользовательского соглашения и иных документов агрегатора, о том, что он никакой ответственности за действия водителей не несет, не могут его освобождать от обязанности по соблюдению действующего законодательства. Арегатор, не предоставивший потребителю достоверную информацию об исполнителе услуг (непосредственном перевозчике), наличии у него права на осуществлении перевозки может нести ответственность за небезопасность услуг *(например, Постановление Четвертого арбитражного апелляционного суда от 1 октября 2020 г. по делу N А10-2634/2020 по жалобе ООО "Максим-Улан-Удэ"*).

Следовательно, если потребитель предполагал, что услуги перевозки оказывает именно служба, в которую он обратился для заказа такси, и иной информации ему предоставлено не было, то на данную организацию может быть возложена обязанность по возмещения вреда.

Кроме того, если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию об оказываемых услугах, он вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договора заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за услугу суммы и возмещения других убытков.

**Требования потребителя:**

1. Предъявление претензии о возмещении вреда агрегатору такси либо непосредственно перевозчику, в случае, если потребителю известны данные перевозчика.

С претензией необходимо представить доказательства, подтверждающие обоснованность требований потребителя (например, скриншоты интернет-страниц с заказом такси, смс-сообщения от агрегатора такси, документы, подтверждающие размер причиненного вреда, записи с видеорегистраторов и другое).

С 01.01.2021 в претензии, предъявляемой фрахтовщику по месту его нахождения, необходимо указать номер принятого к исполнению заказа (п. 107 Правил № 1586)

2. Обращение с иском в суд в случае отказа исполнителя услуг удовлетворить требования в добровольном порядке.

3. Административная ответственность:

 - Оказание услуг при отсутствии установленной информации об исполнителе либо иной обязательной информации влечет за собой наступление ответственности по ***ч.1 ст.14.5 КоАП РФ***;

- Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе влечет за собой наступление ответственности по ***ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ***;

- Обман потребителей, в том числе, введение потребителя в заблуждение относительно потребительских свойств услуги такси влечет за собой наступление ответственности по ***ст. 14.7 КоАП РФ***.

01.08.22