

В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай поступают обращения граждан с жалобами на качество услуг, оказываемых службами такси.

Принцип работы служб такси заключается в том, что эти компании, как правило, перевозчиками не являются, а только принимают заказы для частных перевозчиков. При этом существует опасность столкнуться с деятельностью лиц, которые не имеют государственной регистрации и не имеют права заниматься такой деятельностью. Кроме того, такие лица могут допускать нарушения. Например, может быть, машину придется ждать не один час, а по приезду на место вы можете обнаружить, что водитель требует сумму за проезд, которая превышает ранее оговоренную, либо потребителю может быть не представлена полная и достоверная информация об исполнителе и оказываемых им услугах.

В случае нарушения прав со стороны таких лиц, доказать свою правоту будет проблематично. Если перевозчик не является индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом, то для того, чтобы сослаться на применение Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей, в суде необходимо будет доказать факт осуществления им предпринимательской деятельности. Для этого необходимо обращаться в правоохранительные органы. Роспотребнадзор не уполномочен проводить проверки в отношении таких лиц.

В связи с этим Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай рекомендует потребителям отнестись внимательно к выбору услуг такси.

При выборе перевозчика потребителю необходимо убедиться, что через службы такси оказывает услуги легальный перевозчик (юридическое лицо, либо индивидуальный предприниматель). При заказе такси потребитель может уточнить информацию об исполнителе по телефону либо на сайте. Кроме того, следует обратить внимание, предоставляется ли потребителю полная и достоверная информация об исполнителе и оказываемых им услугах: в салоне такси должна быть размещена информация о наименовании перевозчика, условия оплаты за пользование такси, визитная карточка водителя с фотографией, а также наименование, адрес и контактные телефоны органа, обеспечивающего контроль за осуществлением перевозок пассажиров и багажа.

Перевозчик обязан иметь разрешение на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси. Наличие такого разрешения можно проверить в Реестре выданных разрешений, действующих на территории Республики Алтай..

Обязательным требованием к перевозчику является соблюдение требований по обеспечению безопасности пассажиров легкового такси и идентификации легковых такси по отношению к иным транспортным средствам (например, на кузов такси наносится цветографическая схема, на крыше такси устанавливается опознавательный фонарь оранжевого цвета и др.).

Оплата услуги такси может быть как в виде фиксированной платы (независимо от фактического пробега легкового такси и фактического времени пользования им), так и в соответствии с показаниями таксометра на основании установленных тарифов. Перевозчик обязан выдать пассажиру кассовый чек или квитанцию в форме бланка строгой отчетности, подтверждающие оплату пользования легковым такси.

В случае ненадлежащего оказания перевозчиком услуг по перевозке багажа потребитель обязан предъявить претензию в письменном виде по месту нахождения перевозчика.

Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай осуществляет федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей за соблюдением требований, установленных законом (императивных норм):

- непредоставление иной информации (за исключением ст.11.14.1 КоАП РФ)

- непредоставление заказчику информации о номере принятого к исполнению заказа; местонахождении, государственном регистрационном знаке, марке и цвете кузова легкового такси; фамилии, имени и отчества водителя, фактического времени подачи легкового такси (ч. 1 ст.14.8 КоАП РФ):

- непредоставление при заключении договора сведений об исполнителе услуги по

перевозке (такси) - наименование, адрес местонахождения и иные необходимые данные (ст.14.4 КоАП РФ);

- навязывание дополнительных платных услуг (навязывание дополнительной платы за предоставление детского удерживающего устройства, требование дополнительно оплатить багаж, перевозимый на заднем сидении; изменение оплаты перевозки в зависимости от времени суток и другие) (ст.14.4 КоАП РФ);

- нарушение прав потребителей, связанных с оплатой услуг – например, установление обязанности предварительной безналичной оплаты услуг (14.8 ч. 4).

Управление также напоминает, что согласно новой редакции подпункта «в» пункта 2 части 2 статьи 10 Федерального закона от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» необходимым условием для того, чтобы обращение гражданина, потребительские права которого нарушены, могло стать законным основанием для проведения внеплановой проверки, заявителю предварительно необходимо обратиться с претензией к хозяйствующему субъекту. При ее отклонении или оставлении без рассмотрения гражданин может обратиться в органы Роспотребнадзора с приложением претензии, а также доказательств ее вручения (направления). О фактах оказания услуг нелегальным перевозчиком (не имеющим государственную регистрацию в качестве юридического лица либо индивидуального предпринимателя) необходимо сообщать в правоохранительные органы.