

Права и обязанности участников правоотношений, возникших при оказании услуг по перевозке пассажиров легковым такси, регулируются ГК РФ, Законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее-Закон), постановлением Правительства РФ от 14 февраля 2009 г. № 112 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом».

Перевозка пассажиров и багажа легковым такси осуществляется на основании публичного договора фрахтования в устной форме (с использованием любых средств связи), который потребитель может заключить непосредственно с водителем легкового такси или путем осуществления заказа услуги. 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.

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).

Фрахтовщик выдает фрахтователю кассовый чек или квитанцию в форме бланка строгой отчетности, подтверждающие оплату пользования легковым такси. Указанная квитанция должна содержать обязательные реквизиты. В квитанции на оплату пользования легковым такси допускается размещение дополнительных реквизитов, учитывающих особые условия осуществления перевозок пассажиров и багажа легковыми такси.

Чтобы быть уверенным в добросовестности Исполнителя услуги, необходимо убедиться в наличии обязательной информации, которая должна быть размещена на передней панели легкового такси справа от водителя и содержать:

- 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 салоне такси должно находиться разрешение на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси и правила пользования транспортным средством.

Данные документы должны быть представлены по требованию пассажира.

Если услуга по перевозке пассажиров оказана ненадлежащим образом, необходимо, в первую очередь, обратиться в компанию с письменной претензией и на основании ст. 29 ФЗ № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребовать возмещения понесенных расходов.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги).

В случае, когда компания игнорирует требования потребителя – необходимо обратиться в суд, так как спор о понуждении к определенным действиям, в том числе по взысканию убытков должен разрешаться исключительно в рамках гражданского судопроизводства (статья 11 Гражданского кодекса Российской Федерации, пункт 1 статьи 17 Закона от 07.02.1991г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»).

Положениями статьи 40 Закона о защите прав потребителей Роспотребнадзор наделен правом вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Если при оказании услуги водитель такси нагрубил потребителю, причинил моральный и (или) физический вред, положением Гражданского Кодекса РФ предусмотрен гражданско-правовой способ защиты прав, чести и достоинства граждан, который в соответствии с п. 1 ст. 11 Гражданского Кодекса РФ осуществляется судом.

При этом в силу статей 56 и 57 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации каждая сторона спора должна доказать те обстоятельства на которые она ссылается как на основания своих требований. Доказательства (видеосъемка, свидетельские показания и т.д.) предоставляются сторонами судебного процесса (ст.ст. 131 и 132 ГПК РФ).