

Гончаров Дмитрий Анатольевич

Магистрант

Направление: Юриспруденция

Магистерская программа: Гражданское право, семейное право, международное частное право

Защита прав потребителей в сфере оказания услуг такси

Аннотация. В статье рассматриваются правовые аспекты регулирования общественных отношений в сфере оказания услуг такси, а также наиболее частые нарушения, связанные с предоставлением транспортных услуг.

Ключевые слова: транспортные услуги, гражданское законодательство, договор перевозки, транспортное средство.

Понятие «транспортные услуги» включает деятельность по перевозке грузов, пассажиров и багажа, а кроме того сопряженные с перевозочным действием услуги.

Основы законодательства, регулирующие предоставление транспортных услуг, составляют нормы гражданского законодательства. Взаимоотношения между перевозчиком и гражданином-потребителем регулируются Законом РФ «О защите прав потребителей» и гл. 40 Гражданского кодекса Российской Федерации (ГК РФ), в которой содержатся нормы, устанавливающие понятие договора перевозки, его разновидности, полномочия и прямые обязанности сторон, а кроме того ответственность за несоблюдение условий договора. Ст. 784 ГК РФ устанавливает, что условия перевозки определенными видами транспорта обуславливаются транспортными уставами и кодексами, другими законами, издаваемыми в соответствии с ними инструкциями.

Договор перевозки – вариант договора предоставления услуг. Таким образом, к нему применимы единые положения закона РФ «О защите прав потребителей» о праве на качество, защищенность, своевременную и

соответствующую информацию об оказываемой услуге, а также положения главы 3 Закона «О защите прав потребителей» при оказании услуг.

Ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» гласит, что исполнитель должен оказать услугу, качество которой соответствует соглашению. При отсутствии в договоре условий о качестве, исполнитель обязан оказать услугу, подходящую для целей, для которых услуга такого рода, как правило, применяется. В случае если исполнитель при заключении договора был поставлен в известность о конкретных целях оказания услуги, он должен оказать услугу, пригодную для использования в соответствии с данными целями. Исполнитель обязан оказать услугу, надлежащую обязательным условиям, установленным законодательством.

Права потребителя при оказании услуги ненадлежащего качества установлены ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей». Перевозчику могут быть предъявлены согласно выбору потребителя требования о безвозмездном устранении недостатков, соответствующем уменьшении стоимости обслуживания, возмещении понесенных им затрат по устранению недостатков собственными силами либо третьими лицами, расторжении договора и стопроцентном возмещении ущерба, если выявленные недостатки существенные или не были устранены исполнителем в определенный срок.

Помимо этого, потребитель имеет право предъявлять требования полного возмещения убытков, доставленных ему из-за недостатков оказанной услуги. Необходимо иметь в виду, то, что жалобы по качеству услуг имеют все шансы быть предъявлены по факту их выявления, в процессе оказания услуги по перевозке, или по окончании оказания услуги.

© Право потребителя на безопасность оказываемой услуги, то есть на то, чтобы в ходе её предложения не был причинен ущерб жизни, здоровью потребителя либо его имуществу, закреплено в ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей». Так как каждое транспортное средство – источник повышенной опасности, одной из государственных гарантий этого права считается обязательное страхование пассажиров.

Ответственность за ущерб, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя из-за недостатков оказанной услуги устанавливается в пар. 3 гл. 59 ГК РФ и ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей». В соответствии с данными нормами, нанесенный ущерб подлежит возмещению в полном объеме.

Право на компенсацию морального вреда, доставленного потребителю из-за нарушения его прав, предусмотрено законодательством о защите прав потребителей, регламентировано ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Ст. 8, 9, 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», определяют право потребителя на своевременную, полную и достоверную информацию об исполнителе, об оказываемой услуге, обеспечивающую вероятность её точного подбора. Перевозчик должен довести до сведения потребителей собственное полное наименование, место ее нахождения, режим работы, данные о лицензии. Эта информация обязана предоставляться на русском языке (вдобавок, согласно усмотрению перевозчика, на языках субъектов РФ). Сведения об услугах должны непременно включать правила их предложения, эффективного и не опасного применения, сведения об их потребительских свойствах – п. 2 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» [1].

Ответственность перевозчика за непредоставление должной информации определяется ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей». Таким образом, в случае если потребителю не предоставлено право немедленно получить при заключении договора вышеуказанную информацию, он имеет право потребовать от исполнителя возмещения доставленных в связи с этим убытков, либо если в связи с недостоверной информацией полученная услуга не обладает достаточными потребителю свойствами – затребовать возврата оплаченной суммы и других убытков.

Ответственность перевозчика за несоблюдение сроков оказания услуги – просрочку доставки груза, пассажира и багажа на разных видах транспорта транспортными уставами и кодексами определяется по-разному. Согласно

единому правилу, перевозчик несет ответственность, в случае если не подтвердит, что просрочка имела место из-за непреодолимой силы, ликвидации неисправности транспортного средства, грозящей жизни либо здоровью пассажиров, или других факторов, не зависящих от перевозчика [2].

Как видно из вышеизложенного существует целый ряд законов, регулирующих порядок предоставления услуг по перевозке граждан. Однако на деле потребитель ежедневно сталкивается с незащищённостью перед перевозчиком (сфере оказания услуг такси) в силу правового провала в данной отрасли, правового нигилизма в ряде муниципальных образований, низкой организованности взаимодействия заинтересованных структур, уполномоченных осуществлять контрольно-надзорные функции в области перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом.

Основной проблемой по мнению автора остаётся отсутствие договора на оказание услуг перевозки пассажиров и багажа легковыми такси (осуществляется на основании заключенного устно договора фрахтования), невозможностью предоставления доказательной базы в суде, несоизмеримости затрат на судебные тяжбы.

Рассмотрим наиболее частые нарушения в сфере перевозки такси [3].

Нарушением является организация перевозки пассажиров и багажа легковыми такси с привлечением перевозчиков, не получивших в установленном законом порядке право на осуществление предпринимательской деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковыми такси. По объективным причинам общество не может обладать актуальной информацией о наличии или отсутствии у перевозчика разрешения. Во-первых, закон не обязывает водителей предъявлять разрешение службе заказа, а служба заказа не имеет законных полномочий потребовать этот документ. Это функция органов государственной власти. Например, сотрудник ГИБДД может остановить водителя и попросить предъявить разрешение, водитель должен подчиниться. Менеджеру службы заказа он имеет полное право отказать. Во-вторых, служба заказа не может ориентироваться на реестр выданных разрешений,

размещенный на сайте Министерства транспорта и дорожного хозяйства. Реестр не ведется онлайн, по регламенту он должен обновляться в течение 5 дней со дня внесения изменений. Это значит, что сведения в реестре не являются актуальными в каждый момент времени).

Другим нарушением является отсутствие в транспортных средствах полной информации для потребителей в соответствии с действующим законодательством.

Также не обеспечивается должный контроль за общим санитарным состоянием транспортных средств во время обслуживания пассажиров.

Нарушением является предоставление потребителю недостоверной информации о сроках оказания услуг по перевозке, отсутствие у потребителя документального подтверждения указанных сроков, а соответственно и потери актуальности на право потребителя возмещения доставленных в связи с этим убытков, либо возврата оплаченной суммы и других убытков [4].

К нарушению относится отсутствие таксометров с подключённым кассовым аппаратом и, как следствие, невозможностью потребителем получения кассового чека, либо квитанции (с указанием: названия документа, серии и номера, названия компании, предоставляющей услуги, а также контактной информации об организации; даты выдачи документа; стоимости предоставленных услуг; ФИО и подписи водителя, выдавшего квитанцию, подтверждающими факт предоставления услуги). Получая на руки проездной билет, гражданин считается пассажиром, а значит, имеет на руках доказательство того, что заключил договор перевозки. В случае поломки такси, пассажир имеет право продолжить свой путь до пункта назначения на другом транспорте без внесения дополнительной платы, либо требовать возврата части уплаченной суммы, поскольку таковая поездка не состоялась. И еще один немаловажный нюанс. Если во время поездки случится ДТП или иная ситуация, которая может причинить (либо причинила) вред жизни и здоровью пассажира, то гражданину «с билетом» легче будет требовать от транспортной организации выплаты соответствующей компенсации (в т. ч. утраченный потерпевшим

заработок, расходы на лечение, приобретение лекарств, той или иной поврежденной вещи и т. д.). В связи с чем кассовый чек (квитанцию), можно в некоторых случаях признать достаточно важным документом).

Решением большей части вышеуказанных нарушений, по мнению автора, будет внесение дополнений в законодательства РФ, регулирующие оказание транспортных услуг, в части обязательного предоставления потребителю электронного билета с указанием названия документа, серии и номера, названии компании, предоставляющей услуги, контактной информации об организации; даты выдачи документа; времени поступления заказа и предоставления услуги, стоимости предоставленных услуг, номер государственной регистрации транспортного средства, Ф.И.О и номер лицензии водителя.

Рассмотрев правовые аспекты регулирования общественных отношений в сфере оказания транспортных услуг, составим алгоритм действий потребителя при нарушении его законных прав:

1. Время предъявления претензий к перевозчику при внутренних перевозках автомобильным транспортом – один год (ст. 39 УАТ).

2. Определитесь, что конкретно вас не устраивает и какие требования законодательства были нарушены перевозчиком.

3. Напишите претензию и направьте ее перевозчику, под расписку о получении либо заказным письмом с уведомлением о получении.

4. Если ответ перевозчика вас не устроил, или не получен в срок, составляйте исковое заявление в суд. В исковом заявлении должны быть отражены все обстоятельства и факты произошедшего, а также приложены документы, свидетельствующие предоставление услуг, и предъявлено перевозчику соответствующее требование.

Закон РФ «О защите прав потребителей» является основной опорой охраны прав потребителей транспортных услуг. Многие пока не знают своих прав и по причине этого многие незаконные действия перевозчиков остаются безнаказанными. Таким образом, не оставляйте нарушение ваших

потребительских прав без внимания. Требуйте наказания виновных и возмещения причиненного вреда в полном объеме.

Литература

1. Гражданский кодекс Российской Федерации, часть первая от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 1994. № 32. Ст. 3301.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации, часть вторая от 26 января 1996 г. № 14-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 1996. № 6. Ст. 492.
3. Федеральный закон от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. 2003. № 2. Ст. 170.
4. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» // Российская газета. 1992. 7 апреля.

© Бюллетень магистранта 2017 год № 3