



Права пассажиров в такси



**с 8 по 22 декабря
тел 8-385-77-21-5-42**

Сезон новогодних выходных, а у кого и отпусков, услуги такси делает в особенности актуальными. Недочеты в работе таксомоторов могут иметь довольно весомые убытки, начиная от банального опоздания на поезд, самолет и т.д. Как же пассажирам воспользоваться своими правами и добиться компенсаций в случае нарушений?

«Выдайте номерок»

Первым делом полезно приучить себя узнавать номер, под которым ваш заказ фиксируется диспетчером в Журнале регистрации. Выполнять такую процедуру, а также информировать потребителя предписывают пункты 104 и 106 Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом (утверждены постановлением Правительства РФ от 14 февраля 2009 года № 112).

В этом же журнале фиксируется время подачи такси, названное пассажиром при заказе. В дальнейшем - если дело дойдет до суда или контролирующих инстанций - можно будет потребовать выписку с указанными важными данными

Денежный вопрос

Часто пассажиры сетуют: таксисты умышленно катают клиентов самыми дальними дорогами, чтобы побольше заработать. Управа на такую уловку содержится в пункте 109 Правил перевозок: маршрут определяется фрахтователем (то есть заказчиком такси), а если маршрут не определен, то водитель такси обязан осуществить перевозку по КРАТЧАЙШЕМУ маршруту.

Что касается системы оплаты, то согласно пункту 110 Правил это может быть либо фиксированная сумма (например, при поездках в аэропорт, на вокзал), либо вычисленная по тарифам в зависимости от фактического расстояния или времени поездки.

Обратите внимание: в последних двух случаях такси обязательно должно быть оборудовано таксометром! Такое требование предусматривается подпунктом "д" пункта 1 части 16 федерального закона от 21 апреля 2011 года № 69-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" в редакции от 23 апреля 2012 года (данном документом утверждены поправки закон о безопасности дорожного движения и в Кодекс РФ об административных правонарушениях). Сумма оплаты определяется исключительно по показаниям таксометра.

А теперь - важнейший момент, от которого в определяющей степени будет зависеть успешность защиты ваших прав и интересов в дальнейшем. Речь - о платежном

документе. Уточним: он пригодится не только для предъявления претензии за некачественные услуги такси.

Стоимость перевозки включается в сумму убытков, которые потребитель может понести во многих жизненных ситуациях. Скажем, если придется за свой счет отвезти на такси в ремонт крупногабаритный бракованный товар, ехать в больницу или в ветеринарную клинику при некачественном оказании услуг предыдущими докторами, отправляться в аэропорт и обратно при существенной задержке рейса и проч.

Что нам должны выдать на руки

Согласно пункту 111 Правил перевозок таксист обязан выдать кассовый чек либо квитанцию в форме бланка строгой отчетности. Форма квитанции утверждена Приложением № 5 к Правилам перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом. В частности, в бланке должны быть указаны: наименование, серия и номер квитанции, ФИО заказчика такси, дата выдачи квитанции, стоимость поездки.

Если водитель пытается увильнуть от выдачи платежного документа, стоит позвонить диспетчеру. Обычно оператор быстро решает проблему. Также имейте в виду: сама по себе невыдача пассажиру кассового чека или квитанции в форме бланка строгой отчетности является правонарушением. Статья 11.14.1 Кодекса РФ об административных правонарушениях предусматривает за это штрафы: для водителя - в размере одной тысячи рублей, для должностных лиц - десять тысяч рублей, для юридических лиц (таксомоторных фирм) - тридцать тысяч рублей.

Опоздал? Плати!

Права пассажира при задержке такси регулируются законом "О защите прав потребителей". Заказчик вправе потребовать от таксомоторной фирмы следующие виды компенсаций:

- 1) Неустойка за нарушения срока оказания услуги. Согласно пункту 5 статьи 28 закона за каждый час просрочки начисляется пеня в размере 3% стоимости услуги. При этом максимальный размер неустойки не может превысить общей стоимости услуги. Обратите внимание: неустойка "капает" до тех пор, пока не будет предоставлена услуга (то есть пока машина не подъедет) либо — пока потребитель не откажется от заказа.
- 2) Полное возмещение убытков, причиненных просрочкой оказания услуги (на основании пункта 1 статьи 28). В убытки может включаться стоимость авиаперелета или железнодорожного билета, если из-за опоздания такси потребитель не успел на свой самолет или поезд; стоимость дней пребывания в отеле, туристической программы, сорвавшихся из-за невозможности своевременного прибытия; упущенную выгоду, если сорвались важные встречи и т.д.
- 3) Компенсация морального вреда (статья 15 закона). Сумма определяется, исходя из степени нравственных и физических страданий, причиненных некачественным оказанием услуги потребителю.

На заметку: таксомоторная фирма освобождается от ответственности, если машина прибыла с опозданием «из-за временных ограничения или запрета движения транспортных средств по автомобильным дорогам, введенных в порядке, установленном законодательством РФ» (статья 36 Устава автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта)

О перевозке багажа такси?

Определение норм бесплатного провоза багажа, а также установления платы и ее размера закон полностью отдает на откуп таксомоторным фирмам (статья 33 Устава автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта). Так что заранее уточняйте эти параметры у диспетчера перед поездкой.

В то же время имейте в виду несколько условий, которые прописаны в Правилах перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом. Таксомоторные компании не вправе отменять либо изменять эти пункты:

- 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 легковым такси и пользоваться зеркалами заднего вида (пункт 112 Правил перевозок).

- Багаж перевозится в багажном отделении легкового такси. Габариты багажа должны позволять осуществлять его перевозку с закрытой крышкой багажного отделения (пункт 113 Правил).

- В легковых такси запрещается перевозка зловонных и опасных (легковоспламеняющихся, взрывчатых, токсичных, коррозионных и др.) веществ, холодного и огнестрельного оружия без чехлов и упаковки, вещей, загрязняющих транспортные средства или одежду пассажиров (пункт 114 Правил).

- Допускается провоз в легковых такси собак в намордниках при наличии поводков и подстилок, мелких животных и птиц в клетках с глухим дном (корзинах, коробах, контейнерах и др.), если это не мешает водителю управлять легковым такси и пользоваться зеркалами заднего вида (пункт 114 Правил).

Уважаемые потребители, в случае нарушения Ваших прав, обращайтесь в Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае в г.Белокурихе, телефон «горячей линии»: (385-77) 21-5-42.