Памятка потребителю услуг такси и каршеринга

**Каршеринг** – это современный и удобный способ передвижения в мегаполисе. В настоящее время является одним из самых популярных видов аренды автомобилей в России. По данным Российской ассоциации операторов в 2023 году в стране насчитывалось более 1,5 миллиона пользователей.

**Каршеринг** - это краткосрочная аренда автомобиля без водителя. Для того, чтобы воспользоваться, необходимо скачать приложение на свой смартфон и пройти регистрацию. После регистрации пользователь может выбрать автомобиль на карте и забронировать его на нужное время. Преимущества каршеринга перед другими видами аренды автомобилей, является: удобство, доступность, экономичность.

Чтобы взять автомобиль в аренду, не нужно посещать офис компании, достаточно скачать приложение и выбрать автомобиль на карте. Арендовать автомобиль можно в любое время дня и ночи, в любом месте, где есть зона покрытия оператора каршеринга. Стоимость аренды автомобиля ниже, чем стоимость аренды автомобиля у компании по прокату. Но все же имеются недостатки такие как:

\* Ограничения по пробегу. Большинство операторов каршеринга устанавливают ограничения по пробегу автомобиля в сутки.

\* Штрафы. За нарушения правил пользования автомобилем, такие как превышение скорости, парковка в неположенном месте, курение в салоне автомобиля.

Потребитель должен знать, что каршеринг- вид краткосрочного пользования автомобилем, когда одна из сторон не является его собственником. Это вариант аренды автомобиля у профильных компаний – юридических лиц или индивидуальных предпринимателей чаще всего для внутригородских и/или коротких поездок.

По договору аренды транспортного средства без экипажа арендодатель предоставляет арендатору транспортное средство за плату во временное владение и пользование без оказания услуг по управлению им и его технической эксплуатации.

Организация, предоставляющая услуги каршеринга (далее - арендодатель, исполнитель) обязана: владеть предоставляемыми в аренду транспортными средствами на установленных законом основаниях (право собственности, лизинг, другие) с правом их передачи в аренду (ст. 608 Гражданского кодекса РФ); зарегистрировать Транспортные средства, предоставляемые исполнителем в аренду, в установленном законом порядке; иметь подтверждение соответствия технического состояния требованиям нормативных документов; заключить договоры ОСАГО в отношении передаваемых исполнителем в аренду транспортных средств.

Так как договор аренды (каршеринга) заключается между организацией (ИП или юридическое лицо) и потребителем – физическим лицом, использующим автомобиль для личных нужд, не связанных с извлечением прибыли, потребитель обладает всеми правами, предусмотренными действующим законодательством о защите прав потребителей.

Исполнитель(арендодатель) обязан довести до сведения потребителя (арендатора) информацию о себе и предоставляемых услугах, которая в обязательном порядке должна содержать:

- наименование организации, место нахождения (юридический адрес) и режим работы; для ИП: ФИО, адрес места осуществления деятельности, режим работы, сведения о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа;

- сведения об основных потребительских свойствах услуги – в частности, виды аренды (почасовая, посуточная, длительная), транспортные средства, предоставляемые в аренду (марка, модель, год выпуска, вид управления – ручное управление, автоматическая трансмиссия, пробег автомобиля, имеющиеся и ранее устраненные недостатки);

- цены на оказываемые услуги;

- сроки оказания услуг;

- сведения о подтверждении соответствия услуг установленным требованиям – документы, подтверждающие право исполнителя на предоставление транспортных средств в аренду, сведения о прохождении транспортными средствами технического осмотра, технического обслуживания;

- правила и условия эффективного и безопасного использования услуг,

- дополнительные услуги и их стоимость – например, предоставление детского удерживающего устройства.

Договор аренды транспортного средства без экипажа должен быть заключен в письменной форме (ст. 643 Гражданского кодекса РФ).

В договоре указывается следующая информация:

- имущество, подлежащее передаче арендатору: транспортное средство (марка, модель, VIN, цвет, государственный регистрационный знак и иные идентификационные данные в соответствии с паспортом транспортного средства, а также пробег на момент заключения договора аренды);

- срок аренды, а если срок аренды в договоре не определен, договор аренды считается заключенным на неопределенный срок;

- условия о предоставлении транспортного средства и его возврате (место передачи транспортного средства; состояние транспортного средства на момент передачи; принадлежности, подлежащие передаче с транспортным средством; состав документов, относящихся к транспортному средству);

- лицо, которому предоставлено право управления, реквизиты доверенности на право управления;

- права и обязанности сторон, в том числе право арендатора сдавать транспортное средство в субаренду и оказывать услуги по перевозке с использованием транспортного средства;

- обязанность арендатора по содержанию транспортного средства;

- размер, сроки и порядок внесения арендной платы;

- наличие или отсутствие залога;

- ответственность сторон;

- основания и порядок расторжения договора;

- адреса, реквизиты сторон.

Имущество сдается в аренду вместе со всеми его принадлежностями и относящимися к нему документами. В целях соблюдения Правил дорожного движения и обеспечения безопасности дорожного движения арендодатель должен передать потребителю обязательные документы и принадлежности на автомобиль: регистрационные документы (паспорт транспортного средства или свидетельство о государственной регистрации транспортного средства); полис ОСАГО без ограничения лиц, допущенных к управлению транспортным средством; ключи от замка зажигания, багажника, сигнализации; знак аварийной остановки; медицинскую аптечку; огнетушитель.

При заключении договора в процессе регистрации потребителю необходимо внимательно изучить условия договора, особенно изучить раздел «ответственность сторон», изучить возможные ситуации, события, за которые предусмотрены штрафные санкции (например, за передачу транспортного средства другому лицу (родственнику, супругу), не зарегистрированному в приложении).

Перед посадкой в автомобиль и началом его эксплуатации необходимо внимательно осмотреть автомобиль на предмет наличия царапин на кузове, грязи в салоне и т. д. Также следует внимательно осмотреть содержимое бардачка и багажника. В случае обнаружения повреждений автомобиля, либо чужих вещей в салоне, необходимо тут же уведомить об этом арендодателя.

В случае дозаправки автомобиля Вашими силами, необходимо в последующем предоставить арендодателю (исполнителю услуг) чеки, подтверждающие Ваши расходы. Вы имеете право на компенсацию данных расходов.

Если в момент заключения или исполнения договора потребителю не предоставлена достоверная информация о транспортном средстве, услуге, он вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, или в разумный срок отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за услугу суммы.

Изначально, для разрешения спора потребителю услуг необходимо обратиться к исполнителю с письменной претензией, в которой следует изложить свои требования. Вручить претензию необходимо в двух экземплярах лично исполнителю, либо направить ее по почте России на юридический адрес исполнителя заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения. В случае невозможности разрешения спора с исполнителем в досудебном порядке, потребитель имеет право обратиться в суд (часть 1 статьи 11 ГК РФ).

Услуги такси

Отношения между потребителем и исполнителем, оказывающим услуги такси, регулируются Законом РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон), Правилами перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом (утв. постановлением Правительства РФ от 14.02.2009 г. №112) (далее – Правила).

Услуги перевозки такси оказываются на основании публичного договора фрахтования (п. 102 Правил). Наличие следующих вместе с пассажиром детей в возрасте до 12 лет, инвалидность пассажира и другие подобные обстоятельства не являются основанием для отказа в осуществлении перевозки. О наличии таких обстоятельств необходимо уведомить исполнителя, с целью обеспечения безопасности перевозки, путем выбора, отвечающего необходимым требованиям транспортного средства и размещенного в нем оборудования (автокресла, вместительного багажника для размещения кресла-коляски и др.).

При заказе услуг такси через мобильное приложение следует помнить, что операторы мобильных приложений являются лишь посредниками между потребителем и индивидуальным предпринимателем (юридическим лицом) – исполнителем услуг перевозки, но не оказывают непосредственно данные услуги.

Принятый к исполнению заказ регистрируется исполнителем 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 либо в соответствии с показаниями таксометра.

Оплата услуг такси должна быть подтверждена кассовым чеком или квитанцию в форме бланка строгой отчетности, содержащим:

- наименование, серию и номер квитанции на оплату пользования такси (серия и номер печатаются типографским способом);

- наименование исполнителя (наименование, адрес, номер телефона, ИНН);

- дата выдачи квитанции на оплату пользования легковым такси;

- стоимость пользования легковым такси (при использовании таксометра указывают его показания);

-фамилия, имя, отчество и подпись лица, уполномоченного на проведение расчетов.

В салоне такси должно находиться разрешение на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси, выдаваемое уполномоченным органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации, и правила пользования соответствующим транспортным средством. Данные документы должны быть представлены по требованию пассажира.

Использование специального оборудования (автокресла, автолюльки), равно как и за перевозка кресла-коляски, не должны оплачиваться отдельно, т.к. это не является дополнительной услугой, а обусловлено процессом предоставления самой услуги по перевозке применительно к отдельным категориям пассажиров.

Потребитель имеет право провезти в салоне автомобиля:

-ручную кладь при условии, если она свободно проходит через дверные проёмы, не загрязняет и не портит сидений, не мешает водителю управлять легковым такси и пользоваться зеркалами заднего вида);

-багаж в багажном отделении такси, если его габариты позволяют осуществлять перевозку с закрытой крышкой багажного отделения;

-а также собак в намордниках при наличии поводков и постилок, мелких животных и птиц в клетках с глухим дном (если это не мешает водителю управлять легковым такси и пользоваться зеркалами заднего вида).

Правилами запрещена перевозка в легковом такси зловонных и опасных (легковоспламеняющихся, взрывчатых, токсичных, коррозионных и др.) вещества, холодного и огнестрельного оружия без чехлов и упаковки, вещей (предметов), загрязняющих транспортное средство или одежду пассажиров.