**Услуги такси (службы заказов такси)**

**1. Основные нормативно-правовые акты, регулирующие отношения в сфере оказания услуг по перевозке пассажиров легковым такси**

Гражданский кодекс РФ от 26.01.1996 г;

Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» *(далее – Закон о защите прав потребителей);*

Федеральный закон от 30.03.1999 г. N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";

Федеральный закон от 09.02.2007 N 16-ФЗ "О транспортной безопасности";

Федеральный закон от 08.11.2007 N 259-ФЗ "Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта";

Федеральный закон от 25.04.2002 N 40-ФЗ (ред. от 28.03.2017) "Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств";

Федеральный закон от 21.04.2011 N 69-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации";

Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 018/2011. О безопасности колесных транспортных средств";

"Конвенция о дорожном движении" (вместе с "Техническими условиями, касающимися автомобилей и прицепов") (Заключена в г. Вене 08.11.1968);

Постановление Правительства РФ от 01.10.2020 N 1586 (ред. от 25.08.2021) "Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом";

ГОСТ Р 51006-96 Услуги транспортные. Термины и определения;

ГОСТ Р 18426-73 Таксометры автомобильные. Общие технические условия;

ГОСТ Р 51004-96 Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества (принят в качестве межгосударственного стандарта ГОСТ 30594-97);

и иные нормативно-правовые акты.

**Справочно: с 01.09.2023 вступает в силу Федеральный закон от 29.12.2022 N 580-ФЗ "Об организации перевозок пассажиров и багажа легковым такси в Российской Федерации, о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации".**

**2. Требования к организации деятельности исполнителя**

**Легковое такси** - транспортное средство категории "M1", используемое для перевозок пассажиров и багажа в соответствии с публичным договором фрахтования. К транспортным средствам категории "M1" относятся транспортные средства, которые используются для перевозки пассажиров и имеет помимо места водителя не более 8 мест для сидения.

1. Перевозчик обязан иметь разрешение на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси. Разрешение на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси выдается на срок не менее пяти лет на основании заявления юридического лица или индивидуального предпринимателя, поданного в форме электронного документа с использованием регионального портала государственных и муниципальных услуг или документа на бумажном носителе.

**Наличие такого разрешения можно проверить в Реестре выданных разрешений, действующих на территории Свердловской области, на сайте Министерства транспорта и связи Свердловской области (http://mtis.midural.ru).**

2. Перевозчик обязан владеть транспортным средством, используемым в качестве такси, на праве собственности, праве хозяйственного ведения либо на основании договора лизинга или договора аренды транспортных средств, предназначенных для оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси, а также в случае использования индивидуальным предпринимателем транспортного средства на основании выданной физическим лицом нотариально заверенной доверенности на право распоряжения транспортным средством, если указанные транспортные средства соответствуют требованиям, установленным нормативно-правовыми актами.

**3. Информация, обязательная для доведения до потребителя**

Перевозчик обязан в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация об исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителей на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, - на государственных языках субъектов Российской Федерации, родных языках народов Российской Федерации и иностранных языках.

В соответствии с Законом о защите прав потребителей перевозчик обязан представить следующую информацию:

- **об исполнителе услуг:** для юридического лица: наименование и фирменное наименование (если имеется), адрес и режим работы, для индивидуального предпринимателя: фамилия, имя, отчество (если имеется), адрес места осуществления деятельности, режим работы, а также государственная регистрация и наименование зарегистрировавшего его органа.

- **об услугах** –информация об условиях оплаты услуг перевозки, правила пользования транспортным средством, соответствие транспортного средства требованиям безопасности и другие.

**Особенности предоставления информации потребителю**

На передней панели легкового такси справа от водителя фрахтовщиком размещается следующая информация:

а) полное или сокращенное наименование, адрес и номера контактных телефонов фрахтовщика, номер выданного фрахтовщику разрешения на осуществление деятельности по перевозке легковым такси, срок действия указанного разрешения, наименование органа, выдавшего указанное разрешение;

б) тарифы за пользование легковым такси.

***Ответственность Исполнителя за непредоставление информации:***

В соответствии с законодательством Российской Федерации исполнитель несет ответственность за нарушение прав потребителей на получение необходимой и достоверной информации об оказываемых услугах, об исполнителе (п. 1 ст. 14.8 КоАП РФ).

Отсутствие установленной информации об исполнителе либо иной обязательной информации, например, отсутствие вывески или отсутствие необходимой информации на вывеске, является нарушением, ответственность наступает по ч.1 ст.14.5 КоАП РФ.

Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию об оказываемых услугах, он вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договора заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за услугу суммы и возмещения других убытков.

Исполнитель, не предоставивший потребителю полной и достоверной информации об услугах (работах), также несет ответственность, предусмотренную п. 1 ст. 29 Закона о защите прав потребителей за недостатки услуги, возникшие после ее оказания вследствие отсутствия у него такой информации. При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации об услуге (работе) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном ст. 14 Закона о защите прав потребителей.

**4. Заключение договора с потребителем**

Договор перевозки легковым такси является **публичным**, то есть перевозчик обязан заключить его с любым обратившимся к нему потребителем, за исключением случаев, когда предлагаемый пассажиром маршрут или поведение пассажира может создавать угрозу безопасности водителя. Договор заключается в устной форме с использованием любых средств связи (путем телефонного звонка, оставления заявки на интернет-сайте, направления СМС – сообщения и другое).

Договор может быть заключен:

- непосредственно с водителем такси, являющимся индивидуальным предпринимателем и действующим от своего имени,

- путем направления заказа организации-перевозчику, которая вправе привлекать водителей для выполнения услуг по перевозке пассажиров и багажа (служба заказа такси). **В этом случае такая организация обязана предоставлять потребителю информацию о соответствии оказываемых услуг и требований к перевозчику установленным нормативными документами.**

Принятый к исполнению заказ исполнитель обязан зарегистрировать в журнале регистрации и сообщить его номер пассажиру. По прибытии легкового такси сообщать лицу, осуществившему заказ, местонахождение, государственный регистрационный номер, марку и цвет кузова легкового такси, а также фамилию, имя и отчество (при наличии) водителя, фактическое время прибытия легкового такси.

**Оплата услуг такси**

- в виде фиксированной платы - независимо от фактического пробега легкового такси и фактического времени пользования им,

- в соответствии с показаниями таксометра на основании установленных тарифов.

**Перевозчик обязан выдать пассажиру в том числе в форме электронного документа, кассовый чек или чек, сформированный в соответствии со статьей 14 Федерального закона "О проведении эксперимента по установлению специального налогового режима "Налог на профессиональный доход", подтверждающие оплату пользования легковым такси.**

**5. Особенности оказания услуг по перевозке пассажиров легковым такси**

**1.** Перевозчик обязан соблюдать требования по обеспечению безопасности пассажиров легкового такси и идентификации легковых такси по отношению к иным транспортным средствам:

- на кузов (боковые поверхности кузова) такси наносится цветографическая схема (композиция из квадратов контрастного цвета, расположенных в шахматном порядке);

- на крыше такси устанавливается опознавательный фонарь оранжевого цвета;

- такси оборудуется таксометром в случае, если плата определяется в соответствии с показаниями таксометра;

- водитель легкового такси должен иметь общий водительский стаж не менее трех лет;

- перевозчик обязан обеспечивать техническое обслуживание и ремонт легковых такси; проводить контроль технического состояния легковых такси перед выездом на линию; обеспечивать прохождение водителями легковых такси предрейсового медицинского осмотра.

2. 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.

3. Багаж перевозится в багажном отделении легкового такси. Габариты багажа должны позволять осуществлять его перевозку с закрытой крышкой багажного отделения.

4. В легковом такси запрещается перевозка зловонных и опасных (легковоспламеняющихся, взрывчатых, токсичных, коррозионных и др.) веществ, холодного и огнестрельного оружия без чехлов и упаковки, вещей (предметов), загрязняющих транспортные средства или одежду пассажиров. Допускается провоз в легковом такси собак в намордниках при наличии поводков и подстилок, а также 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.

**6. Права потребителей при нарушении исполнителем сроков оказания услуг**

Исполнитель обязан осуществить выполнение работы в срок, установленный договором.

Если исполнитель нарушил сроки начала, окончания и промежуточные сроки оказания услуги (выполнения работы) или во время оказания услуги (выполнения работы) стало очевидным, что она не будет оказана (выполнена) в срок, потребитель по своему выбору вправе (п. 1 ст. 28 Закона о защите прав потребителей):

* назначить исполнителю новый срок;
* поручить оказание услуги (выполнение работы) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
* потребовать уменьшения цены за оказание услуги (выполнение работы);
* расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы);
* потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги (выполнения работы);
* потребовать выплаты неустойки в размере 3 % цены оказания услуги (выполнения работы) за каждый час просрочки. При этом сумма взысканной неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида услуги или общую цену заказа, если цена оказания отдельного вида услуги не определена договором.

Указанные требования не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков оказания услуг (выполнения работ) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

**7. Права потребителей при обнаружении недостатков оказанной услуги**

Недостаток услуги - несоответствие услуги предусмотренным законом обязательным требованиям или условиям договора, или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора.

Существенный недостаток услуги - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

В соответствии со ст. 29 Закона о защите прав потребителей при обнаружении недостатков оказанной услуги потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

- соответствующего уменьшения цены услуги;

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки услуги не были устранены исполнителем или если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

**8. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителей (ст. 31 Закона о защите прав потребителей)**

Требования потребителя об уменьшении цены за оказанную услугу, о возмещении расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами, о возврате уплаченной за услугу денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

Недостатки услуги должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем. Назначенный потребителем срок указывается в договоре или ином подписываемом сторонами документе либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю. В случае нарушения сроков устранения недостатков, потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные п.1 и 4 ст. 29 Закона о защите прав потребителей.

Требования потребителя о повторном оказании услуги подлежат удовлетворению в срок, установленный для срочного оказания услуги, а в случае, если этот срок не установлен, в срок, предусмотренный договором об оказании услуги.

За нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 3 % от цены оказанной услуги, а если цена услуги договором не определена, то от общей цены заказа. Сумма взысканной неустойки не может превышать цену отдельного вида услуги или общей цены заказа.

**9. Основные правонарушения в сфере защиты прав потребителей при предоставлении услуг по перевозке**

1. Оказание услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) оказания услуг ([ст. 14.4](consultantplus://offline/ref=01BFF5BCBD11A75B6FCEA77A85C4821F372343A17165C4FCA0A112239ABB60DF02B44866944Ca2LEI) КоАП РФ);
2. Оказание услуг при отсутствии установленной информации об исполнителе либо иной обязательной информации (ч.1 ст.14.5 КоАП РФ);
3. Обман потребителей ([ст. 14.7](consultantplus://offline/ref=01BFF5BCBD11A75B6FCEA77A85C4821F372343A17165C4FCA0A112239ABB60DF02B448629F4Aa2LFI) КоАП РФ);
4. Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе ([ч. 1 ст. 14.8](consultantplus://offline/ref=01BFF5BCBD11A75B6FCEA77A85C4821F372343A17165C4FCA0A112239ABB60DF02B448659D4C2546a4L0I) КоАП РФ);
5. Включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленных законодательством защите прав потребителей ([ч. 2 ст. 14.8](consultantplus://offline/ref=01BFF5BCBD11A75B6FCEA77A85C4821F372343A17165C4FCA0A112239ABB60DF02B448619E4Ba2L1I) КоАП РФ);
6. Неисполнение обязанности по обеспечению возможности оплаты товаров (работ, услуг) путем наличных расчетов или с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт по выбору потребителя, если обеспечение такой возможности является обязательным, либо нарушение иных установленных законом прав потребителя, связанных с оплатой товаров (работ, услуг) ([ч. 4 ст. 14.8](consultantplus://offline/ref=01BFF5BCBD11A75B6FCEA77A85C4821F372343A17165C4FCA0A112239ABB60DF02B448619B44a2L0I) КоАП РФ).

**Нарушение правил перевозок пассажиров и багажа легковым такси, а также требований обеспечения безопасности перевозок пассажиров и багажа легковым такси влечет наступление административной ответственности по статьям 11.14.1 и 12.31.1 КоАП РФ. Рассмотрение дел по данным правонарушениям отнесено к компетенции органа исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющего региональный государственный контроль в сфере перевозок пассажиров и багажа легковым такси (Министерство транспорта и связи Свердловской области).**

**10. Осуществление контрольных (надзорных) мероприятий Роспотребнадзора**

Роспотребнадзор осуществляет контроль (надзор) в области защиты прав потребителей, санитарно-эпидемиологический контроль (надзор) в соответствии с Законом N 248-ФЗ (п. п. 1, 3 ст. 40 Закона N 2300-1, пп. 1 п. 1, п. 3 ст. 44 Закона N 52-ФЗ).

Роспотребнадзор вправе проводить контрольные (надзорные) мероприятия. Они подразделяются на мероприятия:

• с взаимодействием с контролируемым лицом;

• без взаимодействия с ним.

Внеплановые мероприятия, за исключением внеплановых мероприятий без взаимодействия, могут быть проведены, в частности, на том основании, что у контрольного (надзорного) органа есть сведения о причинении вреда (ущерба) или угрозе его причинения охраняемым законом ценностям (ст. 57, ч. 1 ст. 66 Закона N 248-ФЗ).

С 10.03.2022 г. в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 10 марта 2022 г. № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» существуют особенности для проведения контрольных (надзорных) мероприятий и возбуждения административных дел. В частности, в 2023 г. по общему правилу плановые контрольные (надзорные) мероприятия, плановые проверки, проводимые в соответствие с Федеральными законами от 26.12.2008 N 294-ФЗ и от 31.07.2020 N 248-ФЗ, могут проводиться только в отношении объектов контроля, отнесенных к категориям чрезвычайно высокого и высокого риска, опасным производственным объектам II класса опасности, гидротехническим сооружениям II класса.

Внеплановые проверки (мероприятия) в 2023 г. проводятся только по определенному перечню оснований. В том числе они проводятся по согласованию с прокуратурой, если, например:

- выявлены индикаторы риска нарушения обязательных требований;

- есть угроза причинения вреда жизни и тяжкого вреда здоровью граждан;

- есть угроза обороне страны и безопасности государства;

- есть угроза возникновения чрезвычайных ситуаций природного и (или) техногенного характера.

Допускается проведение в частности, профилактических мероприятий, контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия. Последние не требуют согласования с органами прокуратуры.

Постановлением Правительства РФ от 01.10.2022 N 1743 "О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 10 марта 2022 г. N 336" установлено, что контролируемое лицо вправе обратиться в контрольный (надзорный) орган с просьбой о проведении профилактического визита. В случае если такое обращение поступило не позднее чем за 2 месяца до даты начала проведения планового контрольного (надзорного) мероприятия, контрольный (надзорный) орган обеспечивает включение профилактического визита в программу профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям на 2023 год. Такой профилактический визит проводится не позднее чем за один месяц до даты проведения планового контрольного (надзорного) мероприятия, при этом дата его проведения предварительно согласовывается с контролируемым лицом любым способом, обеспечивающим фиксирование такого согласования.

Также в настоящее время в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 25.06.2021 N 1005 «Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей» предусмотрено проведение такого вида профилактического мероприятия как самообследование. (реализуется в тестовом формате с конца 2022 г.). Для прохождения тестирования хозяйствующему субъекту необходимо пройти по ссылке https://www.rospotrebnadzor.ru/region/samoobsledovanie.php, пройти самообследование в форме тестирования, выбрав нужную ссылку для тестирования в зависимости от вида деятельности и статуса.

Самообследование проходит в тестовом формате, а принятие декларации на текущий момент невозможно, информацию о проведении самообследования можно получать только косвенными способами. Хозяйствующие субъекты могут сообщать о прохождении тестирования в ответе на предостережения или в возражениях на предостережения. Также информацию о возможности прохождения самообследования необходимо сообщать при прохождении профилактического визита.