

Об итогах «горячей линии» по услугам такси и каршеринга

Специалистами Управления Роспотребнадзора по Ростовской области, а также специалистами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ростовской области» с 14 по 25 ноября 2022 года проведена тематическая горячая линия по защите прав потребителей при оказании услуг такси и каршеринга. За указанный период времени по обозначенной тематике было проконсультировано 55 потребителей по телефонам «горячей линии», даны 12 ответов на письменные обращения и оказаны 3 консультации при личном приеме.

Специалисты консультировали потребителей по всем вопросам, связанным с автоперевозками, предоставляя информацию о правах пассажира и обязанностях исполнителей услуг, а также о распространенных нарушениях в этой сфере.

Наибольшее количество консультаций дано по вопросам, касающимся оказания услуг такси и каршеринга, в связи с несвоевременной подачей автомобиля; списания с банковской карты большей суммы денежных средств, чем предусмотрено договором фрахтования; невыдачей документов, подтверждающих оплату услуги; не предоставления потребителю необходимой и достоверной информации об оказываемых услугах перевозки; предъявлением требования о выплате несуществующего штрафа при аренде автомобиля.

Следует обратить отдельное внимание на работу агрегаторов-сервисов по заказу услуг такси, которые сводят исполнителей, оказывающих услуги такси (перевозчиков), с потенциальными клиентами на основе своей интернет-платформы.

В соответствии с Законом РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», владелец агрегатора информации об услугах – это организация независимо от организационно-правовой формы либо индивидуальный предприниматель, которые являются владельцами программы для электронных вычислительных машин и (или) владельцами сайта и (или) страницы сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и которые предоставляют потребителю в отношении определенной услуги возможность одновременно ознакомиться с предложением исполнителя о заключении договора возмездного оказания услуг, заключить с исполнителем договор возмездного оказания услуг, а также произвести предварительную оплату указанной

услуги путем наличных расчетов либо перевода денежных средств владельцу агрегатора в рамках применяемых форм безналичных расчетов.

Законом «О защите прав потребителей» установлена обязанность владельца агрегатора предоставлять потребителю следующую информацию о себе и исполнителе услуги:

- фирменное наименование;
- место нахождения (адрес);
- режим работы;
- государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица;
- государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя), а также об имеющихся изменениях в указанной информации.

Указанную информацию владелец агрегатора доводит до сведения потребителей посредством ее размещения на сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Владелец агрегатора, предоставивший потребителю недостоверную или неполную информацию об услуге или исполнителе, на основании которой потребителем был заключен договор возмездного оказания услуг с исполнителем, несет ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления ему такой информации.

Потребитель вправе предъявить требование к владельцу агрегатора о возврате суммы произведенной им предварительной оплаты услуги. Владелец агрегатора возвращает сумму полученной им предварительной оплаты услуги в течение десяти календарных дней со дня предъявления потребителем такого требования при одновременном наличии следующих условий:

услуга, в отношении которого потребителем внесена предварительная оплата на банковский счет владельца агрегатора не оказана в срок;

потребитель направил исполнителю уведомление об отказе от исполнения договора возмездного оказания услуг в связи с нарушением исполнителем обязательства оказать услугу в установленный срок.

Наряду с требованием о возврате суммы предварительной оплаты потребитель направляет владельцу агрегатора подтверждение направления исполнителю уведомления об отказе от исполнения договора возмездного оказания услуг.

Владелец агрегатора вправе отказать потребителю в возврате суммы предварительной оплаты услуги при получении от исполнителя подтверждения принятия потребителем оказания услуги при условии, что копия такого подтверждения была направлена владельцем агрегатора потребителю в течение десяти календарных дней со дня получения владельцем агрегатора требования о возврате суммы предварительной оплаты услуги.

В случае несогласия потребителя с представленными владельцем агрегатора доказательствами принятия потребителем оказания услуги потребитель вправе требовать возврата суммы произведенной им предварительной оплаты в судебном порядке.