

Памятка потребителю Услуги агрегаторов такси

Договор оказания услуг такси может быть заключен:

➔ напрямую с водителем такси, являющимся индивидуальным предпринимателем и действующим от своего имени,

➔ путем направления заказа организации-перевозчику, которая нанимает водителей для перевозки пассажиров и багажа от имени данной организации,

➔ с помощью информационной службы заказа такси (например, Яндекс.Такси, GetTaxi, Uber и др.).

Такие сервисы заказа такси называются агрегаторами такси.



Агрегатор такси не является перевозчиком, не имеет право на оказание услуг по перевозке, осуществляет только функцию диспетчерской службы - принимает заявки на перевозку пассажиров, передавая их водителям.



Исполнителем услуг при заказе такси через агрегатора является организация – перевозчик, привлекающая водителей, либо непосредственно владелец такси, зарегистрированный как индивидуальный предприниматель или самозанятый.

Особенности заключения договора через агрегатора такси

Заключение договора перевозки с агрегатором такси чаще всего производится с помощью:

- сайта службы заказа такси в сети «Интернет»,
- мобильного приложения на телефоне.



1

Для осуществления заказа такси с помощью агрегатора может понадобиться регистрация потребителя на сайте или в приложении службы заказа такси. Условия оказания услуг агрегатора чаще всего содержатся в пользовательском соглашении, публичной оферте, размещенных на сайте или в приложении. Заказывая услуги такси, потребитель выражает согласие с данными условиями.

Оплата услуг такси может осуществляться непосредственно водителю такси, либо на сайте и в приложении агрегатора, для чего необходимо вводить данные банковской карты.



При вводе данных банковской карты потребителю может быть предложено выразить согласие (проставить «галочку») на автоматическое списание с нее средств для оплаты услуг агрегатора в будущем.

Если Вы хотите только разово использовать данные банковской карты, проверяйте, какие согласия в форме заказа такси уже проставлены и можно ли от них отказаться.

2 При заключении договора агрегатор такси обязан предоставить потребителю информацию в соответствии со статьями 9, 10 Закона РФ «О защите прав потребителей». Информация должна быть доведена до сведения потребителей посредством ее размещения на сайте и (или) странице сайта в сети Интернет, либо в мобильном приложении сервиса заказа такси.

До потребителя должна быть доведена информация об агрегаторе такси и об исполнителе услуг: – наименование, место нахождения (адрес), режим работы, сведения о государственной регистрации.



Обратите внимание, что на сайте агрегатора или в мобильном приложении заказа такси обычно не предоставляется информация о наличии либо отсутствии у перевозчиков лицензии на осуществление услуг по перевозке, и прохождении медицинского освидетельствования водителей такси, а также не имеется информации о непосредственном исполнителе услуги (перевозчике) – его наименовании или фамилии, имени и отчестве.

При этом контролировать наличие лицензии на перевозку и прохождение медицинского освидетельствования водителя должна организация перевозчик, либо владелец такси, зарегистрированный в установленном порядке.

3 Ответственность за качество и безопасность оказания услуг по перевозке несет лицо, которому агрегатор передал заказ:


- организация–перевозчик, чей водитель выполняет перевозку,
- непосредственно владелец такси.

При заказе такси через агрегатора у потребителя может сложиться представление о том, что именно агрегатор является перевозчиком и должен обеспечивать безопасность услуг, и к нему необходимо предъявлять претензии по перевозке.

Важно помнить, что агрегатор не гарантирует безопасность перевозки пассажира и исполнимость принятого заказа, поскольку между ним и непосредственным исполнителем услуг действует договор на оказание информационных услуг. Такой договор не предполагает возложение на агрегатора такси обязанности по обеспечению безопасности перевозки пассажира.



Ответственность агрегатора такси

 Агрегатор отвечает за качество и безопасность услуг перевозки в случае, если он не предоставил потребителю достоверную информацию об исполнителе услуг (непосредственном перевозчике), наличии у него права на осуществлении перевозки.

➔ Агрегатор будет нести ответственность перед потребителем и в случае, если из обстоятельств заключения договора (например, рекламные вывески, информация на сайте в сети "Интернет", в мобильном приложении, переписка сторон при заключении договора и т.п.) у добросовестного гражданина-потребителя могло сложиться мнение, что договор перевозки заключается непосредственно со службой заказа такси, а фактический перевозчик является его работником либо третьим лицом, привлеченным к исполнению обязательств по перевозке.



Если потребитель предполагал, что услуги перевозки оказывает именно служба, в которую он обратился для заказа такси, и иной информации ему предоставлено не было, то на данную организацию может быть возложена обязанность по возмещению причинённого потребителю вреда.

Условия пользовательского соглашения и иных документов агрегатора, о том, что он никакой ответственности за действия водителей не несет, не могут его освободить от обязанности по соблюдению действующего законодательства.



Специалисты по защите прав потребителей напоминают о том, что в случае возникновения спорных ситуаций с продавцом товаров, за оказанием консультационной помощи, составлением претензии или искового заявления в судебные инстанции можно обращаться в **консультационные пункты для потребителей** (контактные данные можно найти по ссылке <http://кц66.рф>).

Единый консультационный центр Роспотребнадзора
8-800-555-49-43

Памятка подготовлена Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области».
При использовании памятки ссылка на сайт www.66.rospotrebnadzor.ru обязательна