

О защите прав потребителей при предоставлении услуг каршеринга

Каршеринг - вид пользования автомобилем, когда одна из сторон не является его собственником. Это вариант аренды автомобиля у профильных компаний (чаще всего для внутригородских и/или коротких поездок) или частных лиц (на любой срок и расстояние поездки — по договоренности).

Такая модель проката автомобилей удобна для периодического пользования автотранспортным средством. Каршеринг является одним из глобальных трендов развития экономики совместного пользования, когда население отказывается от приобретения благ в собственность, дабы не нести ответственность и затраты, но продолжает иметь доступ ко всем достижениям научного прогресса, используя их совместное потребление.

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 Российской Федерации); 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.

Исполнитель (арендодатель) обязан довести до сведения потребителя (арендатора) информацию о себе и предоставляемых услугах, которая 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.

В соответствии со ст. 643 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ) договор аренды транспортного средства без экипажа должен быть заключен в письменной форме.

В договоре аренды должны быть указаны данные, позволяющие определенно установить имущество, подлежащее передаче арендатору в качестве объекта аренды. Следовательно, в договоре обязательно должно быть указано транспортное средство, передаваемое потребителю, а именно, его 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.

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.

Согласно ст. 16 Закона условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.

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 передаче транспортного средства в аренду потребителю может быть составлен акт приема-передачи автомобиля, в котором должны быть указаны

имеющиеся повреждения и недостатки транспортного средства, в том числе неявные, на момент заключения договора.

Вместе с тем, как показывает практика, каршеринг это не только краткосрочная аренда автотранспортных средств, но еще и аренда с помощью мобильного приложения и/или сайта. При этом приемка автомобиля не предполагает подписания акта на бумажном носителе: арендатор сам осматривает автомобиль перед использованием и фактический прием подтверждает нажатием кнопки в мобильном приложении. Далее все риски ложатся на арендатора. Если при осмотре обнаружены недостатки, то их необходимо сфотографировать и направить фото арендодателю.

Вопрос сдачи автомобиля по завершении аренды с точки зрения права вообще никак не урегулирован. Указание в договорах каршеринговых компаний на необходимость сдачи автомобиля в технически исправном состоянии не предполагает какого-либо документального подтверждения. Чаще всего использование автомобиля считается прекращенным после нажатия кнопки «Завершить аренду» в приложении.

Арендодателем может быть установлена почасовая, посуточная оплата или оплата в зависимости от километража пробега машины за время аренды. Оплата должна быть установлена в твердой сумме, вносимой периодически (например, по истечению каждых суток пользования машиной) или единовременно. В подтверждение оплаты потребителю должен быть выдан кассовый чек или иной бланк строгой отчетности. Однако на практике, средства списываются автоматически с банковской карты, привязанной к личному кабинету мобильного приложения.

Согласно ст. 7 Закона потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

Плюсы и минусы использования каршеринга

Плюсы каршеринга:

- возможность поехать за рулем разных автомобилей как бюджетных, так и премиальных моделей;
- возможность арендовать машину на короткий срок (несколько минут, полчаса, час);
- стоимость каршеринга может быть ниже, чем аналогичные услуги такси;
- не нужно платить за техническое обслуживание автомобиля, мойку и т.д.

Минусы каршеринга:

- каршерингом нельзя пользоваться в коммерческих целях;
- ответственность, которая может наступить вследствие нарушения ПДД (а также ввиду иных обстоятельств) будет нести потребитель.

Телефонный номер Единого консультационного центра Роспотребнадзора
8 800-555-49-43 (по России звонок бесплатный).

Адрес: г. Новосибирск, ул. Спартака, д.8Д, каб. №17, тел. 8 (383) 223-97-86.

Часы работы с 08-30 до 17-00 (с пн.-пт.) Обед: с 12.00 до 12.30

эл. почта: kc_zpp_nsk@mail.ru

О защите прав потребителей при предоставлении услуг такси

Каждый из нас пользуется услугами такси, но не все знают об обязательных требованиях законодательства, предъявляемых к исполнителям указанной услуги и соответственно о своих правах, как потребителя. Требования к услугам такси установлены «Правилами перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом» (раздел IV. Перевозка пассажиров и багажа легковым такси), утвержденными Постановлением Правительства РФ от 01.10.2020 N 1586, «Уставом автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта» (Федеральный закон от 08.11.2007 N 259-ФЗ).

Перевозка пассажиров и багажа легковым такси осуществляется на основании публичного договора фрахтования, заключаемого фрахтователем непосредственно с водителем легкового такси, действующим от имени и по поручению фрахтовщика или, если водитель является индивидуальным предпринимателем, от собственного имени, или путем принятия к выполнению фрахтовщиком заказа фрахтователя. Заказ фрахтователя принимается фрахтовщиком с использованием любых средств связи, а также по месту нахождения фрахтовщика или его представителя.

Согласно ст. 16 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон). Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.

Фрахтовщик обязан зарегистрировать принятый к исполнению заказ фрахтователя в журнале регистрации, который ведется на бумажном носителе или в электронной форме, путем внесения в него следующей информации: номер заказа, дата и время принятия заказа, дата выполнения заказа, место подачи легкового такси и место окончания перевозки, номер разрешения фрахтовщика на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси, государственный регистрационный номер, марка легкового такси, фамилия, имя и отчество (при наличии) водителя, планируемое и фактическое время подачи легкового такси и окончания перевозки, способ направления заказа и номер телефона фрахтователя, если заказ поступил посредством его применения, дополнительные требования заказчика к классу легкового такси, обеспечению наличия детского удерживающего устройства для каждого из детей, возможности перевозки инвалида и его кресла-коляски.

Фрахтовщик обязан: хранить сведения, содержащиеся в журнале регистрации перевозчика, не менее 6 месяцев, сообщать номер принятого к исполнению заказа лицу, осуществившему заказ, наименование перевозчика, размер платы за перевозку легковым такси, причины ее возможного изменения, исполнение дополнительных требований к перевозке, планируемое время прибытия легкового такси, 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, выдать фрахтователю, 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.

Номер принятого к исполнению заказа сообщается фрахтовщиком фрахтователю. Маршрут перевозки пассажиров и багажа легковым такси определяется фрахтователем. Если маршрут фрахтователем не определен, водитель легкового такси обязан осуществить перевозку по кратчайшему пути или по пути с наименьшими затратами времени на перевозку.

Плата за пользование легковым такси, предоставленным для перевозки пассажиров и багажа, определяется независимо от фактического пробега легкового такси и фактического времени пользования им (в виде фиксированной платы) либо на основании установленных тарифов исходя из фактического расстояния перевозки и (или) фактического времени пользования легковым такси.

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

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.

Легковое такси оборудуется фрахтовщиком опознавательным фонарем оранжевого цвета, который устанавливается на крыше транспортного средства. На кузов легкового такси фрахтовщиком наносится цветографическая схема, представляющая собой композицию из квадратов контрастного цвета, расположенных в шахматном порядке.

На передней панели легкового такси справа от водителя фрахтовщиком размещается следующая информация: 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, тарифы за пользование легковым такси.

Согласно ст. 7 Закона потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

Контроль и надзор за соблюдением законодательства в части касающейся пассажирских перевозок осуществляется сотрудниками ГИБДД в области соблюдения Правил дорожного движения Российской Федерации.

Телефонный номер Единого консультационного центра Роспотребнадзора
8 800-555-49-43 (по России звонок бесплатный).
Адрес: г. Новосибирск, ул. Спартака, д.8Д, каб. №17, тел. 8 (383) 223-97-86.
Часы работы с 08-30 до 17-00 (с пн.-пт.) Обед: с 12.00 до 12.30
эл. почта: kc_zpp_nsk@mail.ru