

## СОВЕТЫ БЫВАЛОГО ТАКСИСТА

● Узнайте у диспетчера марку, цвет и номер машины, которая к вам выехала. Если перед подъездом стоит другая машина — звоните в диспетчерскую и уточните.

● Попросите водителя ехать по оживленным трассам — пусть это будет чуть дольше и чуть дороже. Предложите водителю маршрут, который вы знаете.

● Не пренебрегайте активной безопасностью. Обязательно пристегивайтесь в такси — даже на заднем сиденье. Не высовывайте голову в окно или тем более люк. Не открывайте на ходу двери. Не отвлекайте водителя, ваша безопасность зависит главным образом именно от него.

● Путешествуя на такси с ребенком, обязательно пользуйтесь детскими удерживающими устройствами (автокреслами).

### СТОИМОСТЬ ПОЕЗДКИ ЗАВИСИТ ОТ:

● маршрута, по которому предстоит двигаться. Именно от протяженности маршрута во многом зависит конечная сумма за поездку;

● времени суток, когда вызывается машина. Понятно, что самое дешевое такси будет днем. Если брать ночные часы, то в этом случае цена на услуги возрастает;

● необходимости перевозки каких-то специфических грузов;

● количества и продолжительности простоев (ожиданий) по инициативе клиента.

но. Спасает то, что у них есть постоянные клиенты с многолетним стажем, которые привыкли к определенному уровню сервиса. Как правило, таксопарки сегодня осуществляют перевозки на современных комфортабельных автомобилях — например, парк одной из старейших компаний сформирован исключительно из автомобилей белого цвета и только «Шевроле». Диспетчерские службы этим, естественно, похвастаться не могут.

В то же время низкие цены привлекают все новых клиентов, и диспетчерские структуры в последнее время с трудом справляются с их наплывом. Если раньше новые компании старались подавать машины не позднее чем за 20 минут, то сейчас, по сообщениям клиентов, участились опоздания водителей.

— Дело в том, что на рынке такси спрос постоянно колеблется в зависимости от времени суток, дней недели, даже от погоды. Новым компаниям, которые менее организованы и более стихийны, сложнее реагировать на эти колебания, — отмечают эксперты. — Поэтому диспетчерские службы вынуждены обзаводиться собственными автомобилями. В этом случае водители-арендаторы более управляемы.

Однако похоже, что в противостоянии диспетчеров и таксопарков намерена вступить еще и третья сторона. Андрей Холодов, директор некоммерческого партнерства, объединяющего несколько таксопарков, сообщил, что видит потенциальную угрозу со стороны международных конкурентов, таких как «Uber».

— Компания с капитализацией в 40 млрд. долл., развалившая рынок такси Чикаго, имеет возможность демпинговать, работая на первых порах в три раза ниже себестоимости. Если «Uber» захочет, он захватит рынок, — полагает Холодов.

В других регионах международные компании уже жестко теснят на рынке отечественных перевозчиков.

## ВОПРОС — ОТВЕТ

На вопросы читателей, касающиеся защиты прав потребителей, присланные на сайт нашей газеты, отвечает юрист Санкт-Петербургского общества защиты прав потребителей Артем ЖИЛИН.

# Что на рынке, что в магазине — правила одни и те же

Купила «найсердайсер» плюс овощерезку: никакие овощи порезать толком и не смогла. Больше двух недель уже прошло. Что мне теперь делать, как сдать товар?

Ангелина

— На будущее имейте в виду, что при покупке товара вы имеете право попросить продавца продемонстрировать, как техника работает. В соответствии с п. 17 постановления правительства РФ от 21 июля 1997 года №918 образцы товаров, предлагаемых к продаже, демонстрируются в собранном, технически исправном состоянии, без наружных повреждений. Изделия аудио- и видеотехники, музыкальные товары, фото- и киноаппаратура, часы, бытовая техника и другие товары, не требующие специального оборудования для подключения и пуска в эксплуатацию, демонстрируются в действующем состоянии.

По истечении двух недель товар, если он вам просто не понравился, сдать уже нельзя. Если же он оказался неисправным, тогда, в случае если гарантийный срок не истек, его можно вернуть в магазин. В соответствии с п. 6 постановления правительства РФ от 21 июля 1997 года №918 продавец обязан довести до сведения покупателя информацию о своей организации и режиме ее работы, а также о товарах и их изготовителях в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей». Также должен быть оговорен между покупателем и продавцом гарантийный срок возврата товара ненадлежащего вида.

Я купила сандалии, которые порвались через 3 дня. Сделали экспертизу, сказали: виновата особенность строения ноги, и ничего мне не вернули и не обменяли...

Мария

— По закону потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 18 Закона «О защите прав потребителей» требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

В вашем случае нужно разбираться, проанализировать ответ из экспертизы и, возможно, оспорить ее результаты в судебном порядке. Лучше обратиться в общество защиты прав потребителей, к юристу.

Как бывший продавец скажу вам, что нередко бывают случаи, когда покупатель намеренно ломает купленный товар, а потом приходит в торговую точку, требуя возврата денег, дескать, производственный брак. Скоро дойдем до того, что торговому предприятию придется делать фотоснимки приобретенной продукции.

Артур Сайбулаев

— Это все досужие домыслы, так как в законе четко оговариваются разные случаи. Согласно пп. 3 п. 5 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» в случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 настоящего закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

В силу пп. 4. п. 5 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей», если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Купил зарядное устройство для айфона в магазине «Евросеть». Через три недели перестало работать! Все чеки сохранились, пришел к ним, они даже не стали слушать. Говорят, что две недели гарантии только. Есть такой закон, что две недели? Подскажите, как их проучить?

Вахтанг

— При покупке техники будьте внимательны, попросите продавца продемонстрировать технику, узнайте о гарантийном сроке. К тому же в соответствии с п. 2 ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» информация о товарах (работах, услугах), приложенная к технике, в обязательном порядке должна содержать указание гарантийного срока.

В силу п. 3 ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» информация, предусмотренная пунктом 2 настоящей статьи, доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг).

В вашем случае необходимо внимательнее посмотреть условия гарантийного обслуживания изготовителя зарядного устройства.

А если покупать на базарах, то все эти права сохраняются? Или есть какие-то загвоздки? Вот я, например, купила обувь на базаре, на следующий день принесла обратно: продавец приняла товар, а за деньгами я должна буду подойти через неделю. Скажите, законно ли это?

Юлия

— Статья 22 Закона «О защите прав потребителей», в которой оговариваются сроки удовлетворения отдельных требований потребителя, гласит: требования потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы могут удовлетворяться в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования. И нет разницы, в магазине вы приобрели товар или на базаре.

Я приобрел зимнюю обувь, а она при минус 4 оказалась очень холодной. При обращении в магазин — они отравили обувь на экспертизу, но предупредили, что экспертиза не выявит недостатков обуви. Подскажите, как действовать.

Юрий

— Вам необходимо обратиться в магазин с письменной претензией. В течение 10 дней вам должны дать ответ. В соответствии со ст. 4 Закона «О защите прав потребителей» продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору. В соответствии со ст. 7 Закона «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на то, чтобы товар при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя.