**ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ И СОСТАВЛЕНИЯ АКТОВ ПРИ ПОВРЕЖДЕНИИ УТРАТЕ ИЛИ ПОРЧИ БАГАЖА В ЛЕГКОВОМ ТАКСИ**

В современном мире, когда каждая минута на счету, такси пользуется большой популярностью. К сожалению, нередко встречаются случаи, когда перевозчик утратил, повредил или испортил багаж пассажира. Что делать в таком случае? В данной статье мы расскажем Вам о том, как разрешить возникшую неприятную ситуацию.

Согласно ст.4 Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-I «О защите прав потребителей» (далее – Закон) исполнитель обязан оказать услугу потребителю, качество которой соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать услугу потребителю, соответствующую обычно предъявляемым требованиям и пригодную для целей, для которых услуга такого рода обычно используется.

В соответствии с п.130 Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, утв. постановлением Правительства РФ от 14.02.2009 г. № 112 (далее-Правила), обстоятельства, являющиеся основанием для возникновения ответственности перевозчиков, фрахтовщиков, фрахтователей и пассажиров при перевозках пассажиров и багажа или предоставлении транспортных средств для перевозок пассажиров и багажа, **удостоверяются коммерческими актами и актами общей формы.**

Согласно п.131 Правил **коммерческий акт** составляется при выявлении следующих обстоятельств:

* повреждение (порча) багажа;
* отсутствие багажа, указанного в багажной квитанции;
* обнаружение невостребованного багажа.

Коммерческий акт составляется перевозчиком **в день обнаружения обстоятельств,** подлежащих оформлению актом. Если коммерческий акт невозможно составить в указанный срок, он должен быть составлен **в течение следующих суток.**

Коммерческий акт составляется **в 2 экземплярах** и заполняется без помарок и каких-либо исправлений.

Коммерческий акт **должен содержать следующую информацию:**

* описание состояния багажа и тех обстоятельств, при которых обнаружена его несохранность;
* данные о том, правильно ли был погружен, размещен и закреплен багаж;
* описание нарушения требований к погрузке, размещению или креплению багажа.

Коммерческий акт **подписывает перевозчик, а также пассажир, если он участвует в проверке багажа.** По требованию пассажира перевозчик обязан выдать коммерческий акт **в течение 3 дней.** В случае отказа перевозчика от составления коммерческого акта или при оформлении коммерческого акта с нарушением установленных требований **пассажир подает перевозчику заявление о таких нарушениях в письменной форме.** Перевозчик обязан дать пассажиру мотивированный ответ на заявление в течение 3 дней. В случае подтверждения обоснованности заявления плата с пассажира за хранение багажа в течение времени, затраченного на составление коммерческого акта, не взимается.

При выявлении иных обстоятельств, не предусмотренных п.131 Правил, оформляются **акты общей формы.**

Претензии, возникающие в связи с перевозками пассажиров и багажа или предоставлением транспортных средств для перевозки пассажиров и багажа, предъявляются перевозчикам или фрахтовщикам **по месту их нахождения.**

Согласно п.138 Правил к претензии прилагаются документы, подтверждающие право заявителя на предъявление претензии, или их копии, заверенные в установленном порядке, коммерческий акт - в случае порчи, недостачи или повреждения принятого к перевозке багажа.