СМЕРТЕЛЬНАЯ ЛОТЕРЕЯ

Свою историю журналу рассказала Елена Гращенкова, директор московского event-агентства. Столкнувшись с вопиющей несправедливостью, Елена стала защищать права не только свои, но и других пострадавших в такси.

Это случилось 30 июня 2016 года. Я прилетела в Санкт-Петербург в краткосрочную командировку и вызвала машину через приложение «Яндекс.Такси». Этой услугой на тот момент я успешно пользовалась уже более полутора лет и не ожидала подвоха. Денис, водитель, сообщил, что он местный и хорошо знает город. В дороге мы были около 15 минут, когда в районе Аптекарской набережной с ним стало происходить что-то странное. Дорога была пустая, но он резко взял вправо и как будто остекленел: смотрел прямо перед собой широко раскрытыми глазами и не управлял машиной. На скорости 70 км/ч он протаранил сразу три препятствия — бордюр, дерево и фонарный столб. Я успела закричать: «Что вы делаете!!!» — и для меня свет погас.

Потом выяснилось, что водитель был под действием наркотика. Я чудом осталась жива. У меня было сотрясение мозга и очень сильно повреждено плечо. Три дня я находилась под угрозой комы. Лежала в больнице, синяя от гематом и не очень хорошо осознающая, что происходит вокруг. Со мной по телефону связывались из «Яндекс.Такси» и спрашивали, «пришел ли ко мне таксопарк». Я же ожидала, что ко мне придет представитель самого Яндекса — ведь я воспользовалась их сервисом! У меня, как у потребителя, были какие-то ожидания: забота, внимание, интерес к моей судьбе со стороны компании. Ведь Яндекс — это имя!

Когда немного пришла в себя, сама организовала свою перевозку в Москву. Благодаря моей страховке путешественника от ВТБ меня доставили самолетом с медицинским сопровождением. И это очень важный момент во всей истории: страховка реально помогла в очень трудной жизненной ситуации.

Еще мне помогала женщина, с которой я познакомилась в Facebook. Она купила мне необходимую одежду, приносила еду, ведь у меня с собой ничего не было. Ни сам Яндекс, ни мой водитель — никто мной не интересовался. Только в день моего отлета в Москву в моей палате появился некий молодой человек. Он назвался представителем «Такси-лайк» — то есть таксопарка, который является партнером Яндекса. Он задал вопрос, чем они могут мне помочь. Но так как буквально через два часа я уезжала в Москву, обсуждать с ним что-либо не было времени.

В Москве я сама договорилась с очень хорошим врачом, который совершил чудо и «собрал» мою руку. Но операция была сделана на коммерческой основе и стоила 250 тыс. рублей. За два последующих года я потратила на реабилитацию 800 тыс. рублей.

Это был не единственный ущерб. Были по-

теряны все контракты моей компании, ведь я — ключевое звено в исполнении заказа, главный идеолог и руководитель проектов. Никто из клиентов не мог ждать, пока я поправлюсь. Если посчитать все расторгнутые за это время контракты, то только мои личные убытки составили 6 млн рублей.

Когда я подлечилась и пришла в себя, сама связалась с тем молодым человеком из «Такси-лайк». К тому моменту в моем бизнесе уже начались расторжения контрактов, убыток составил 3 млн рублей. Он очень удивился «масштабу бедствия» и предложил 500 тыс. рублей, которые они «могут собрать». С этими словами он положил трубку и больше на мои звонки не отвечал. То есть и обещанных 500 тыс. мне тоже не дали.

Миссия компании Яндекс — счастье пользователей, как они сами пишут на своем сайте. Так что я написала письмо руководителям компании Яндекс и «Яндекс.Такси» и попросила о помощи. Я искренне верила, что такая уважаемая компания не может оставить клиента без внимания. Мне никто не ответил.

Видимо, в поиске справедливости рассчитывать можно только на себя. Я наняла адвоката и обратилась в суд. Так невольно я стала изучать ситуацию в такси. Это чудовищно!

«Яндекс.Такси» — сервис практически вне закона. Заявления о том, что они инновационные и под них закон еще не написали, не имеют ничего общего с действительностью. Сервис осуществляет виды деятельности, которые в российском законодательстве предусмотрены, просто они его не соблюдают. Если «Яндекс.Такси» является только информационным звеном между клиентом и таксопарком, как они заявляют, то этот сервис не имеет права назначать цену на услугу. Но они ее назначают.

Причина такой наглости очевидна: Яндекс обладает монополией в Рунете. Имея огромный трафик, они получили сразу колоссальное преимущество перед остальными таксопарками и начали продавать свою клиентскую базу за деньги. В какой-то момент финансовые интересы затмили качество. Количество парков, которые можно привлечь в партнеры, ограничено. Машин стало не хватать, и тогда в «Яндекс.Такси» стали создавать фейковые электронные таксопарки. На самом деле, это всего лишь стоянки с арендой машин. В результате нормальные официальные автопарки и непонятные арендованные машины смешались. И каждый раз, вызывая такси, пассажир играет в смертельную лотерею.

«Яндекс.Такси» попросту торгует пассажирами. Их многократно передают от посредника посреднику, каждый из которых что-то зарабатывает. При этом уже никого не интересует, кто реально везет пассажира. Так случилось и со мной.

Мой заказ через сервис «Яндекс.Такси» попал к такому не существующему таксопарку под названием «Такси-лайк». Тот перепродал мой заказ в «Такси-тайм». Обе компании существуют только в виде печатей на бумаге. Происхождение моего автомобиля тоже интересно: какая-то женщина, частное лицо, приобрела автомобиль. Этот автомобиль она сдала в аренду в компанию, которая, в свою очередь, сдает автомобили в аренду частным лицам. Эта компания сдала в субаренду машину водителю, который меня вез.

Уголовный процесс с водителем сейчас завершен. Он признан виновным.

Первую инстанцию гражданского иска к Яндексу мы проиграли — суд встал на его сторону, подтвердив, что «Яндекс.Такси» — просто интернет-компания, и к перевозкам не имеет никакого отношения. Именно поэтому они не регистрируют свою деятельность как такси, но устанавливают плату за перевозку. Я считаю, что все это просто нелегальный бизнес и буду продолжать отстаивать свои права.