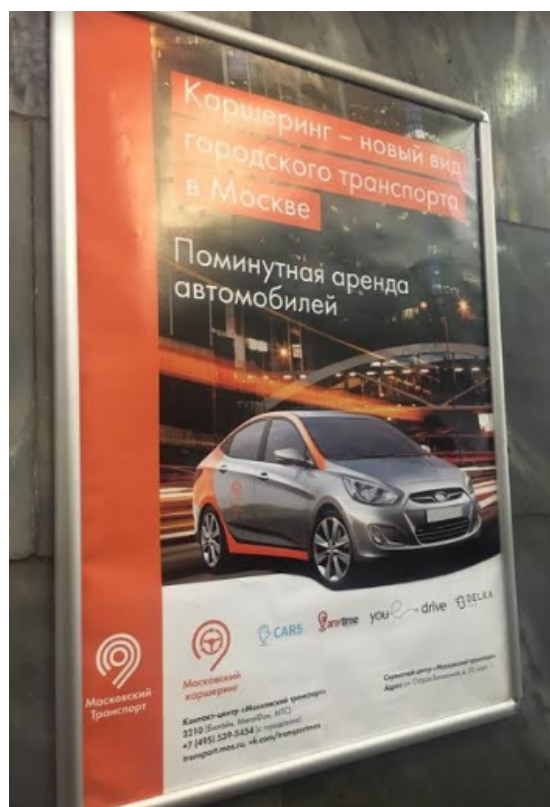


Текст: Гарри Мурадян, менеджер департамента развития, логистическая компания Traft

Кейс. Как «Делимобиль» зарабатывает на штрафах своих клиентов

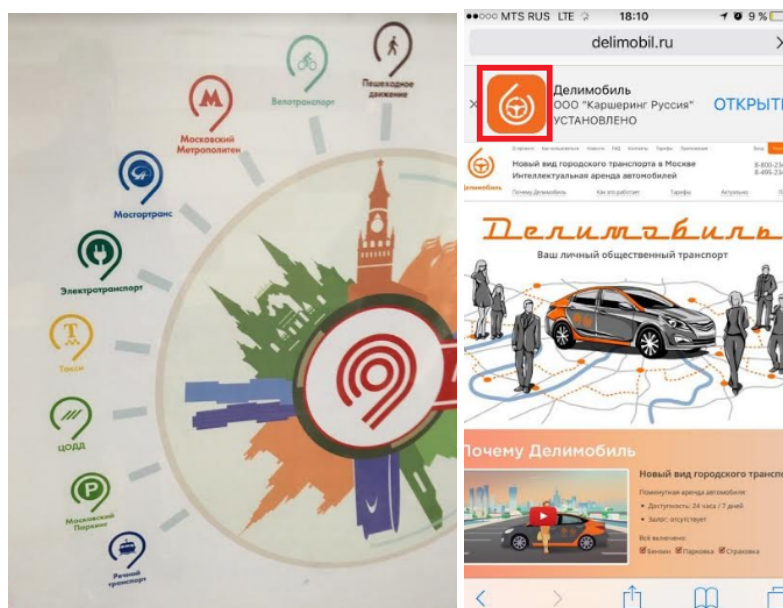
Периодически мы проводим тайные рейсы за нашими грузоперевозчиками, оценивая качество их работы на погрузке и выгрузке товара. Для этого мы пересаживаемся на гражданские малозаметные машины и следуем по маршрутам наших водителей. В сентябре для этой цели решили воспользоваться каршеринговым сервисом «Делимобиль».

30 сентября 2016 года я отправился в очередной проверочный рейс, воспользовался прокатным автомобилем «Делимобиль» и совершил небольшую поездку на 126 рублей по Каширскому шоссе. Еще перед поездкой, на этапе заключения договора с компанией, обратил внимание, что логотип «Делимобиля» очень похож на группу логотипов Московского транспорта, а на главном сайте «Делимобиля» вдобавоувидел слоган компании – «Ваш личный общественный транспорт».



Эти два фактора ввели меня в заблуждение, что «Делимобиль» – общественный транспорт, а значит, на этих автомобилях можно ездить по выделенной полосе. В связи с этим во время поездки с чистой совестью двигался по полосе общественного транспорта. Уже на следующий день, когда какое-то смутное

чувство заставило меня перепроверить информацию у юристов, я узнал, что по полосе общественного транспорта на прокатной машине двигаться нельзя.



Но что сделано, то сделано – я попенял на свою невнимательность и наивность и сразу же написал в службу поддержки «Делимобиля» в Telegram с просьбой получить данные СТС автомобиля, чтобы самостоятельно оплатить штрафы со скидкой 50% в отведенные для этой льготы 20 дней. Однако в службе поддержки сервиса мне сказали, что оплатить штраф может только собственник и посоветовали обратиться по почте info@delimobil.ru. Во время почтовой переписки мне не дали никакой принципиально новой информации и лишь подтвердили, что штрафы платит собственник, а «Делимобиль» снимает у меня с карты сумму, необходимую для погашения штрафов:

Уважаемый Клиент,

Благодарим за выбор сервиса Делимобиль и надеемся на дальнейшее позитивное сотрудничество с Вами.

Как мы уже сообщали, 50% скидка не предоставляется. Оплачивает штрафы только собственник ТС, затем все документы обрабатываются сотрудниками компании «Делимобиль» и выставляются клиенту. В соответствии с пунктом 5.28 сумма за администрирование списания увеличивается на разницу между полной суммой наложенного административного штрафа и фактически уплаченной.

Согласно пункту 5.5 действующего договора «Делимобиль» Вы дали согласие на возмещение понесенных убытков Арендодателя и обязались оплатить выставленные счета в течении 24 часов (п. 3.12).

С договором Вы можете ознакомиться на нашем сайте: <https://delimobil.ru/docs/dogovordelimobil.pdf>

Спасибо за обращение, желаем Вам приятных поездок!

С уважением,

Команда «Делимобиль»

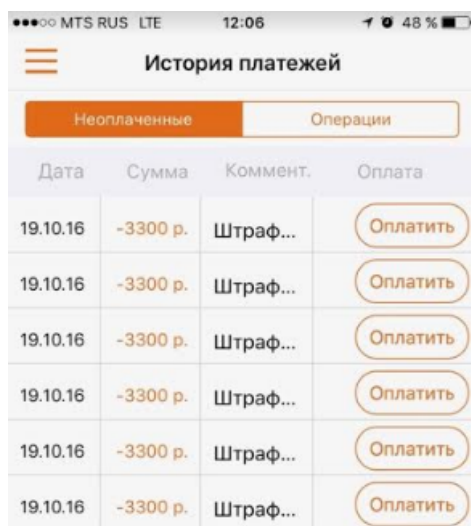
Я пытался объяснить свою позицию: пусть штраф платит собственник, а каршеринг снимает деньги с моей карты, но пусть деньги снимутся именно в срок, когда еще действует льготная оплата штрафов. На это мне лишь сказали про то, что срок оплаты штрафов – также в епархии таинственного собственника автомобиля.

В следующий раз «Делимобиль» вышел на связь только 19 октября. В этот день компания выставила мне счет по 6 штрафам на 3.300 рублей каждый, на общую сумму 19.800 рублей. В эту сумму, помимо штрафов, входила очень любопытная опция (о ней ниже), а также пеня в размере 0.5% в сутки от суммы штрафа. В этот же день мне наконец предоставили данные по СТС автомобиля. То есть спустя месяц с момента совершения мной правонарушения. Тем самым мне не оставили никакой возможности оплатить эти штрафы со скидкой и в «добровольно принудительном» порядке насчитали мне пени за месяц неуплаты штрафов.

Получив номер СТС, я сразу же решил проверить, а как обстоят дела с оплатой штрафов, которые, как уверил меня сотрудник компании в переписке, уже оплатил собственник автомобиля. Проверку штрафов я производил через два официальных портала – Госуслуги и портал ГИБДД. Любопытно то, что ни на том, ни на другом сайте эти штрафы вообще не отображались, как если бы их просто не было. Каршеринг так и не смог показать мне сканы об оплате этих штрафов. Возможно, ошибка отображения имеющихся штрафов – результат не всегда корректной работы порталов. Однако это не самое интересное в моей истории.

Мало того, что мне не дали «наказаться» и заплатить за положенные штрафы с официально принятой скидкой в 50%, так сервис еще и к каждому из них прибавил по 300 рублей. Как объяснили в компании, это сервисный сбор, который

«Делимобиль» взимает якобы за «сопровождение оплаты штрафа». Хотя в чем именно заключается эта услуга и из чего складывается затратная часть внятно так и не объяснили. Ведь как было указано в письме от сотрудника компании, оплату штрафа производит собственник (вероятно, юридическое лицо, на которое выписан в лизинг весь автопарк прокатных машин «Делимобиля») и ни я, ни каршеринг не имеют возможности как-то влиять на этот процесс. Какие тогда траты несет здесь каршеринговый сервис и на что идут по 300 рублей сверх каждого штрафа решительно непонятно.



История платежей			
Неоплаченные		Операции	
Дата	Сумма	Коммент.	Оплата
19.10.16	-3300 р.	Штраф...	Оплатить
19.10.16	-3300 р.	Штраф...	Оплатить
19.10.16	-3300 р.	Штраф...	Оплатить
19.10.16	-3300 р.	Штраф...	Оплатить
19.10.16	-3300 р.	Штраф...	Оплатить
19.10.16	-3300 р.	Штраф...	Оплатить

В ответ на мои вопросы о том, почему «Делимобиль» взимает непонятную дополнительную плату за обработку штрафов и почему мне не дали возможность оплатить их со скидкой 50%, представитель службы поддержки в Telegram отправил мне очень любопытный фрагмент из 336-страничного договора, который я подписал перед подключением меня к каршеринговому сервису:

В случае, если уплата штрафа за нарушение Клиентом ПДД, зафиксированного с применением работающих в автоматическом режиме специальных технических средств, имеющих функции фото- и киносъемки, видеозаписи, или средств фото- и киносъемки, осуществляется в размере половины суммы наложенного административного штрафа, сумма за администрирование списания увеличивается на разницу между полной суммой наложенного административного штрафа и фактически уплаченной.

Либо я перечитал бизнес-литературы с ее напыщенными и витиеватыми формулировками, либо этот пункт договора действительно означает, что компания (или собственник автомобиля, как говорят в службе поддержки) в случае выписывания штрафа могут спокойно оплатить его самостоятельно в течение 20 дней за 50% стоимости, но с меня как с клиента взять полную стоимость штрафа, не давая мне возможность оплатить их самостоятельно (для этого достаточно в течение льготного периода просто не предоставлять мне данные на СТС машины), а потом еще сверх 300 рублей. И пени за каждый день неуплаты. Хотя если уж на то пошло, пени за штрафы, если бы они действительно существовали, вправе требовать уполномоченный орган в лице ГИБДД. Но никак не каршеринг, который де-факто паразитирует на уже выписанном ГИБДД штрафе и дополнительно

зарабатывает на нем уже себе в карман (ладно бы сервис эти пени потом сам перечислял в ГИБДД, но этого, разумеется, не происходит).

Таким образом, у меня есть все основания полагать, что только на моих штрафах «Делимобиль» заработал не менее 10 800 рублей. С каждого из 6 штрафов в 3000 рублей – по 1500 рублей (сами оплачивают их в льготный период за 1500 рублей) и сверху – шесть раз по 300 рублей за некие услуги по сопровождению оплаты этих штрафов (замечу, что определенная комиссия при оплате штрафов на порталах ГИБДД также взимается, но она не превышает 20 – 30 рублей).

Если предположить, что хотя бы 10% из 700 машин «Делимобиля», регулярно колесящих по столице, ежедневно попадают на различные нарушения, то тезис о том, что каршеринг сделал из штрафов своих клиентов неплохой побочный бизнес с миллионным ежемесячным доходом – уже не кажется вымыслом.

Скрины переписки с технической службой

