

РОЗДІЛ 3

ЦИВІЛЬНЕ ПРАВО І ЦИВІЛЬНИЙ ПРОЦЕС; СІМЕЙНЕ ПРАВО; МІЖНАРОДНЕ ПРИВАТНЕ ПРАВО

УДК 656.072(477): 347.763 (477)

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ

Гришко У.П.,
аспірант кафедри цивільного права
Юридичний інститут Прикарпатського національного
університету імені Василя Стефаника

У науковій статті акцентовано увагу на правових статусах двох суб'єктів цивільних правовідносин: споживача та пасажира, а саме їхніх правах та обов'язках. Це дало змогу сформулювати систему прав споживача транспортних послуг як сторони договору перевезення пасажира і багажу. Серед таких прав можна виділити: право на одержання безпечної транспортної послуги; право на одержання послуги належної якості; право на своєчасну, повну та достовірну інформацію про виконавця, про надавану послугу; право на відшкодування у встановленому порядку збитків; право на захист своїх прав. Проведено загальну характеристику кожного з цих прав.

Ключові слова: пасажир, споживач, право, споживач транспортної послуги, послуга.

Гришко У.П. / ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ / Прикарпатский национальный университет им. В. Стефаника, Украина

В научной статье акцентировано внимание на правовых статусах двух субъектов гражданских правоотношений: потребителя и пассажира, а именно их правах и обязанностях. Это позволило сформировать систему прав потребителя транспортных услуг как стороны договора перевозки пассажира и багажа. Среди таких прав можно выделить следующие: право на получение безопасной транспортной услуги; право на получение услуги надлежащего качества; право на своевременную, полную и достоверную информацию об исполнителе, о предоставляемой услуге; право на возмещение в установленном порядке убытков; право на защиту своих прав. Осуществлена общая характеристика каждого из этих прав.

Ключевые слова: пассажир, потребитель, право, потребитель транспортной услуги, услуга.

Grishko U.P. / GENERAL DESCRIPTION OF CONSUMERS RIGHTS IN THE SPHERE OF TRANSPORT SERVICES / Vasyl Stefanyk Precarpathian National University, Ukraine

In the scientific article the author accented attention on legal statuses of two subjects of civil legal relationships: consumer and passenger, namely their rights and duties. The list of consumer rights is fastened by Law of Ukraine "On the protection of consumers" from 12.05.1991. In relation to rights for a passenger, then they are certain in Civil Code of Ukraine and can be complemented by an agreement.

On the basis of comparison of consumer and passenger rights the author was formed the system of consumer of transport services rights, as parties of agreement of transportation of passenger and luggage. Among such rights it is possible to distinguish the following: right to the receipt of a safe transport service; a right to the receipt of service of the proper quality; a right to timely, complete and reliable information about a performer, about service; a right to a compensation to the set order of losses; a right to defence of rights. Also the system of rights and obligations of consumers in the sphere of transport service is differentiated according to the type of transport. General description is conducted each of these rights.

The author comes to the conclusion, that the selection of the system of consumer rights in the sphere of transport service has an important value for forming of him civilly – legal status and becoming of competent subject of transport legal relationships. In addition, the clear fixing of consumer rights in the sphere of transport service is a basis of proper realization and defence.

Key words: passenger, consumer, right, consumer of a transport service, service.

Роль та значення транспорту в Україні постійно зростає. Це пов'язано з необхідністю щоденного забезпечення потреб населення в перевезенні чи доставці їх багажу, вантажу. Різноманітність транспортних послуг постійно збільшується, що вимагає підвищення якості таких послуг та впливає на зростання конкуренції перевізників на транспортному ринку.

Найбільш затребуваним суб'єктом при споживанні транспортних послуг виступає пасажир, права та обов'язки якого визначаються на підставі договору перевезення. Система прав та обов'язків споживачів транспортних послуг диференціюється залежно від виду транспорту, яким перевозиться пасажир, і доповнюється переліком прав споживачів, закріпленим у Законі України «Про захист прав споживачів». Така комплексна система прав споживачів транспортних послуг є надто розгалуженою і характеризується дублюванням і перенесенням одних і тих самих прав з норм споживчого законодавства у норми транспортного законодавства.

Таким чином, з метою уникнення ситуації, коли в договорі перевезення немає чіткої фіксації прав споживачів транспортних послуг, що призводить до порушення цих прав, необхідно на основі аналізу норм споживчого та транспортного законодавства виділити систему прав споживачів транспортних послуг.

Дослідженням особливостей прав споживачів, їх класифікацією та загальною характеристикою займалися такі науковці-цивілісти: І.О. Дудла, І.В. Кірюшина, Г.А. Осетинська, О.П. Письменна, О.Ю. Черняк та ін. Питання прав пасажира як споживача транспортних послуг є малодослідженим у науці цивільного права. Частковий перелік таких прав можна зустріти в підручниках із транспортного права (Булгакова І.В., Клепікова О.В. «Транспортне право України») та у «транспортних» нормативно-правових актах.

Основним завданням даної наукової статті в рамках визначеної проблеми є ознайомлення з правами та обов'язками двох суб'єктів – «загального» споживача та

«спеціального» пасажир – і на підставі цього виокремлення прав та обов'язків пасажирів як споживачів транспортних послуг.

Використання терміна «права споживача» вимагає спочатку визначитись із його поняттям. Вперше в радянській цивілістиці поняття суб'єктивного цивільного права сформулював С. М. Братусь. Він вказував на те, що суб'єктивним цивільним правом є визнана і забезпечена законом міра можливої поведінки особи [1]. Щодо поняття «права споживача», то їх пропонується розуміти, наприклад, як «передбачені законодавством про захист прав споживачів можливості, спрямовані на задоволення охоронюваних законом інтересів споживачів шляхом заявлення вимог до зобов'язаних осіб» [2, с.59].

У Законі України «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991 р. закріплені визнані у всьому світі права споживачів. Так, у ч.1 ст. 4 вказаного Закону зазначені загальні права. До них належать права на:

- захист своїх прав державою;
- належну якість продукції та обслуговування;
- безпеку продукції;
- необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця);
- відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону;
- звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав;
- об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів)»[3].

Щодо пасажир, то перелік його прав та обов'язків як сторони договору перевезення міститься у главі 64 «Перевезення» Цивільного кодексу України, де закріплено поняття договору перевезення, його види (договір перевезення пасажирів та багажу, договір перевезення вантажу), права та обов'язки сторін, а також відповідальність за порушення умов договору.

Так, згідно зі ст. 911 ЦК України пасажир має право:

- одержати місце в транспортному засобі згідно з придбаним квитком;
- провозити із собою безоплатно одну дитину віком до шести років без права зайняття нею окремого місця;
- купувати для дітей віком від шести до чотирнадцяти років дитячі квитки за пільговою ціною;
- перевозити із собою безоплатно ручну поклажу в межах норм, встановлених транспортними кодексами (статутами);
- зробити не більше однієї зупинки в дорозі з подовженням строку чинності проїзних документів (квитка) не більше ніж на десять діб, а в разі хвороби – на весь час хвороби;
- відмовитися від поїздки, повернути квиток та одержати назад повну або часткову вартість квитка залежно від строку здавання квитка згідно з правилами, встановленими транспортними кодексами (статутами);
- отримувати повну та своєчасну інформацію про час та місце відправлення транспортної засобу за вказаним у транспортному документі (квитку) маршрутом [4].

Цей перелік прав пасажир не є вичерпним і може бути доповнений іншими законами чи підзаконними актами, залежно від виду транспорту. У цьому й полягає особливість його правового статусу.

Таким чином, шляхом співставлення прав споживача і прав пасажир можна сформулювати систему прав споживача транспортних послуг.

Споживач транспортних послуг має право на:

Одержання безпечної транспортної послуги

У Конституції України (ст. 42) проголошено: «Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і

безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів»[5]. Визначення безпеки продукції надається у п.1 ст.1 Закону України «Про захист прав споживачів»: під нею розуміється відсутність будь-якого ризику для життя, здоров'я, майна споживача і навколишнього природного середовища за звичайних умов використання, зберігання, транспортування, виготовлення та утилізації продукції [3].

На сьогодні законодавство, яке встановлює критерії безпеки, стосується переважно безпеки харчових продуктів, а не безпеки під час надання певної послуги. Тому варто дослідити, в чому проявляється «безпека транспортної послуги».

В юридичній літературі Т.Л. Левшина під безпекою розуміє «відсутність неприпустимого ризику, пов'язаного з можливістю заподіяння шкоди життю, здоров'ю і майну споживача, навколишньому середовищу за звичайних умов використання, збереження, транспортування, утилізації товару (результату роботи) або в процесі виконання роботи (надання послуги)»[6, с.44].

Таким чином, сутність безпеки проявляється в тому, щоб у процесі надання транспортної послуги не була заподіяна шкода життю, здоров'ю споживача або його майну, перевезеному вантажу.

Забезпечення безпеки покладається на перевізника та інші підприємства, діяльність яких пов'язана з наданням транспортних послуг, а також на Міністерство транспорту та зв'язку, яке здійснює державний контроль за безпекою руху транспорту. Так, зокрема, для забезпечення безпеки громадян на залізничному транспорті прийняті спеціальні «Правила безпеки громадян на залізничному транспорті України» від 19 лютого 1998 р. N 54. Такі ж норми знаходяться своє відображення й на інших видах транспорту. Це, наприклад, п. 52 Правил надання послуг з пасажирського автомобільного транспорту від 18 лютого 1997 р. № 176 : «Перевезення організованих груп дітей повинно здійснюватись із забезпеченням високого рівня безпеки, надійності й якості транспортного обслуговування» [7], Глава 4 «Вимоги з техніки безпеки на борту повітряного судна» Правил повітряних перевезень пасажирів і багажу від 30 листопада 2012 р. № 735.

З урахуванням того, що будь-який транспортний засіб виступає джерелом підвищеної небезпеки, однією з державних гарантій права на безпечну транспортну послугу є обов'язкове страхування пасажирів і вантажу. Страхувальний внесок включається у вартість послуги, закріпленої в договорі перевезення.

Таким чином, забезпечення споживачу транспортної послуги права на безпечне її отримання є першочерговим завданням перевізника та державних органів, адже від того, наскільки воно реалізоване, залежить життя та здоров'я пасажирів.

Одержання послуги належної якості.

Закон України «Про захист прав споживачів» від 01 грудня 2005 р. закріплює право споживачів на належну якість наданих послуг та їх безпеку (стаття 4 п. 1) [3]. Належна якість послуги в цьому Законі визначається як відповідність її вимогам, встановленим для цієї категорії послуг у нормативно-правових актах і нормативних документах та умовах договору зі споживачем (стаття 1) [3]. За відсутності в договорі умов щодо якості виконавець зобов'язаний надати послугу, придатну для цілей, для яких послуга такого роду зазвичай використовується.

Здебільшого умовою договору перевезення пасажир, що стосується якості, є клас обслуговування, від якого залежить набір додаткових послуг, пропонованих під час перевезення, зокрема рівень комфортності посадкового місця, якість харчування тощо. Наприклад, у будь-якій авіакомпанії світу існують класи: перший, бізнес-клас та економічний, а при залізничному перевезенні – купе, плацкарт тощо. У такий спосіб порушення умов договору

про якість, наприклад розміщення в нижчому класі, ненадання певних послуг, передбачених класом обслуговування, – це недолік послуги.

У літературі склалося безліч підходів до класифікації критеріїв якості послуг. Так, Боровик Н.А. до критеріїв якості обслуговування пасажирів відносить:

- 1) регулярність;
- 2) ритмічність;
- 3) швидкість перевезень;
- 4) безпеку поїздки;
- 5) зручність при придбанні квитка;
- 6) відповідність послуги її сервісу вимогам;
- 7) поведіння водіїв стосовно пасажирів [8].

Для оцінки якості перевезення пасажирів А.В. Шабанов пропонує таку систему показників:

Надійність – перевезення пасажирів від пункту відправлення до пункту призначення за графіком (час поїздки);

Комфортність – фізичне середовище, в якому виконується транспортна послуга з погляду зручності поїздки, оглядності та ін.;

Безпека – свобода від небезпек, ризику проїзду в громадському транспорті;

Ввічливість – позитивна поведінка при наданні постачальником транспортної послуги, коректність, люб'язність і контактність обслуговуючого персоналу;

Доступність – частота руху транспорту загального користування;

Взаєморозуміння – вивчення постачальником транспортних послуг інтересів пасажирів, обізнаність і врахування їхніх вимог при формуванні роботи транспорту;

Комунікабельність – здатність доступної взаємодії елементів транспортної системи [9, с.81].

Таким чином, найважливішими загальними показниками якості пасажирських перевезень на транспорті є: безпека перевезення пасажирів; регулярність перевезень і зручність розкладу руху транспортних засобів; швидкість перевезень пасажирів; умови перевезень пасажирів, культура їх обслуговування на вокзалах і в портах (зали очікування, каси продажу квитків), у потягах, автобусах, літаках, на судах (комфорт, сервіс, санітарні умови, поважливе ставлення персоналу, організація харчування, культура та інше).

І хоча законодавство про захист прав споживачів не містить переліку таких критеріїв якості обслуговування, зате гарантує кожному споживачу право на належну якість послуг. Це стосується і пасажирів як споживачів транспортних послуг (п.159 Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту від 18 лютого 1997 р. № 176, Р.3 Правил повітряних перевезень пасажирів і багажу від 30 листопада 2012 р. № 735).

Право на своєчасну, повну та достовірну інформацію про виконавця, про надану послугу, що забезпечує можливість її правильного вибору.

Відповідно до п. 4 ч. 1 ст.4 Закону України «Про захист прав споживачів» споживач має право на необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця) [3].

На думку О. П. Письменної, під необхідною інформацією має розумітися інформація, що відповідно до Закону є обов'язковою [2, с. 64].

Доступна для споживача форма доведення інформації означає, що інформація повинна бути надана у формі (письмовій або усній), яка дозволяє споживачеві зрозуміти її зміст.

Щодо ознаки «достовірності» інформації, то навіть Закон України «Про інформацію» не дає визначення цього поняття. Варте уваги розуміння достовірної інформації Т.Л. Левшиною, яка розглядає її як таку, в якій відомості відповідають дійсності [6, с. 44].

Крім цих загальних характеристик інформації, стаття 15 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачає додаткові вимоги до її поширення, а саме: обов'язкове розміщення інформації про виробника (фірмове найменування організації, місце її перебування, режим роботи), про продукцію (походження, сертифікацію, ціну та ін.)

Таке споживче право на отримання інформації про продукцію знаходить своє відображення як у Цивільному Кодексі України (п.7 ч.1 ст.911), так і в спеціальному транспортному законодавстві. Це, зокрема, ст.41 Закону України «Про автомобільний транспорт», п.1 Гл.1 Р.8 Правил повітряних перевезень пасажирів та багажу, Розділ 2 Правил перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України.

Загалом це право пасажирів на отримання повної та своєчасної інформації про послугу зводиться до того, що перевізник зобов'язаний довести до відома споживачів своє повне найменування, місце знаходження, режим роботи, інформацію про ліцензії. Інформація про послуги повинна обов'язково містити правила їх надання, ефективного та безпечного використання, відомості про їхні споживчі властивості, інформацію про розклад руху транспорту, вартість проїзду та провозу багажу, часу роботи квиткових кас, камер схову, складів зберігання вантажів.

Відшкодування у встановленому порядку збитків, які завдані наданням послуги неналежної якості.

У п. 5 ч. 1 ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів» споживачам надано право на відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону[3].

Один із таких випадків встановлено ст. 1209 ЦК України, в якій зазначається, що продавець, виробник товару, виконавець робіт (послуг) зобов'язаний відшкодувати шкоду, завдану фізичній або юридичній особі внаслідок конструктивних, технологічних, рецептурних та інших недоліків товарів, робіт (послуг), а також недостовірної або недостатньої інформації про них[4].

Вимога відшкодування шкоди та покладення відповідальності за заподіяну шкоду на виконавця послуги регулюється також статтями 15,16 та 23 Закону України «Про захист прав споживачів».

Умови відповідальності за шкоду, завдану внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг), в цілому збігаються із загальними підставами відповідальності за заподіяння шкоди, хоча мають деякі специфічні риси, зокрема істотне значення має саме неналежна якість наданої послуги.

Товаром неналежної якості слід вважати такий, що має певні недоліки, не відповідає наданій щодо нього виробником, продавцем інформації, а також проданий після закінчення терміну його придатності чи фальсифікований.

Недоліком є будь-яка невідповідність продукції вимогам нормативно-правових актів і нормативних документів, умовам договорів або вимогам, що пред'являються до неї, а також інформації про продукцію, наданій виробником (виконавцем, продавцем) [10, с. 493].

До таких дій перевізника, за які встановлюється його відповідальність і які не відповідають критеріям якості та відповідності транспортних послуг, належать: ненадання транспортного засобу і невикористання наданого транспортного засобу; затримка відправлення пасажирів та порушення строку доставки пасажирів до пункту призначення; втрата, нестача, псування або пошкодження багажу.

Крім того, відповідно до ч. 2 ст. 1209 ЦК України виконавець послуг звільняється від відшкодування шкоди, якщо доведе, що шкода виникла внаслідок непереборної сили або порушення потерпілим правил користування послугами[4].

Захист прав споживачів транспортних послуг

З метою повноцінної та безперешкодної реалізації всіх вищевказаних прав споживачів держава гарантує їм

захист таких прав (п.1,п.6 ч.1 ст.4 Закону України «Про захист прав споживачів»).

Захист прав споживачів здійснюють центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, Рада міністрів Автономної Республіки Крим, місцеві державні адміністрації, органи, що здійснюють державний санітарно-епідеміологічний нагляд, інші державні органи, органи місцевого самоврядування згідно із законодавством, а також суди. Таким чином, реалізація права споживача на захист може здійснюватись у судовому порядку (безпосереднє звернення до суду шляхом пред'явлення позову) та позасудовому порядку (шляхом звернення із заявою до державних органів та громадських організацій).

Щодо порядку захисту прав пасажирів як споживачів транспортних послуг, то він нічим не відрізняється від загального порядку захисту прав споживачів, який регламентується Конституцією України, Цивільним Кодексом України, Цивільно-процесуальним Кодексом України та Законом України «Про захист прав споживачів».

Статтею 911 Цивільного Кодексу України та транспортним законодавством передбачено й низку інших прав пасажирів, які є спеціальними та конкретизованими по відношенню до тих, що закріплені в Законі України «Про за-

хист прав споживачів». Так, наприклад, право пасажирів одержати місце в транспортному засобі згідно з придбаним квитком кореспондує праву споживача на належну якість обслуговування, а право споживача на необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію деталізується щодо пасажирів як право отримувати повну та своєчасну інформацію про час та місце відправлення транспортного засобу за вказаним у транспортному документі маршрутом.

У свою чергу, наявність додаткових прав пасажирів (провозити з собою безоплатно одну дитину віком до шести років без права зайняття нею окремого місця; перевозити із собою безоплатно ручну поклажу в межах норм, встановлених транспортними кодексами (статутами); зробити не більше однієї зупинки в дорозі з подовженням строку чинності проїзних документів (квитка) не більше ніж на десять діб, а в разі хвороби – на весь час хвороби, та ін.) зумовлено особливостями правовідносин у сфері перевезення пасажирів та багажу.

Отже, виокремлення системи прав споживачів транспортних послуг має важливе значення для формування його цивільно-правового статусу і становлення повноправного суб'єкта транспортних правовідносин. Крім того, чітка фіксація прав споживачів транспортних послуг у договорі є основою їх належної реалізації та захисту.

ЛІТЕРАТУРА

1. Стефанчук М.О. Межі здійснення суб'єктивних цивільних прав // [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.aldebaran.com.ru/publications/6930>
2. Письменна О.П. Правовідносини, що виникають у зв'язку з порушенням прав споживачів внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг). Монографія/ О.П.Письменна.-Вінниця:Вид-во «Вінницька газета», 2009.-160с.
3. Закон України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 року № 1023-XII // [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua>
4. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 // [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua>
5. Конституція України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР // [Електронний ресурс] – Режим доступу до докум.: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/254k/96-вр>
6. Левшина Т.Л. Основы законодательства о защите прав потребителей/ Левшина Т.Л.– М.: Юрид. лит., 1994.–С.44
7. Правила надання послуг з пасажирського автомобільного транспорту від 18.02.1997 року № 176 // [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua>
8. Боровик Н.А.Якість транспортного обслуговування та попит споживачів транспортних послуг // [Електронний ресурс] – Режим доступу : www.publications.ntu.edu.ua
9. Аулін В.В. Якість перевезень пасажирів як невід'ємна частина транспортного процесу / В. Аулін, Д. Голуб // Вісник КДПУ імені Михайла Остроградського.-2008.-випуск 5(52) частина 2.-С.80-84
10. Бичкова С.С. Цивільне право України. Договірні та недоговірні зобов'язання/ Бичкова С.С. – К.: КНТ, 2006. – 498 с.