

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД  
«ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА»  
НАВЧАЛЬНО–НАУКОВИЙ ЮРИДИЧНИЙ ІНСТИТУТ**

**ГРИШКО УЛЯНА ПЕТРІВНА**

УДК 656.072(477):347.763(477)

**ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ**

Спеціальність 12.00.03 – цивільне право і цивільний процес; сімейне право;  
міжнародне приватне право

Автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня  
кандидата юридичних наук

**Івано–Франківськ – 2017**

**Дисертацією є рукопис.**

Роботу виконано на кафедрі цивільного права навчально – наукового юридичного інституту Державного вищого навчального закладу «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника», Міністерство освіти і науки України.

**Науковий керівник:** кандидат юридичних наук, доцент  
**Банасевич Ірина Іванівна,**  
навчально – науковий юридичний інститут  
ДВНЗ «Прикарпатський національний  
університет імені Василя Стефаника»,  
доцент кафедри цивільного права

**Офіційні опоненти:** доктор юридичних наук, доцент  
**Герц Алла Анатоліївна,**  
Львівський національний університет імені І. Франка,  
доцент кафедри цивільного права та процесу

кандидат юридичних наук, доцент  
**Майданик Наталія Іванівна,**  
Київський національний економічний університет  
імені Вадима Гетьмана,  
доцент кафедри цивільного та трудового права

Захист відбудеться «10» березня 2017 року о 13.00 годині на засіданні спеціалізованої вченої ради К 20.051.14 у навчально-науковому юридичному інституті Державного вищого навчального закладу «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника» за адресою: 76018, м. Івано-Франківськ, вул. Т. Шевченка, 44-а в ауд. 305.

З дисертацією можна ознайомитись у бібліотеці Державного вищого навчального закладу «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника» за адресою: 76018, м. Івано-Франківськ, вул. Т. Шевченка, 79.

Автореферат розісланий «06» лютого 2017 року.

Учений секретар  
спеціалізованої вченої ради

О.С. Олійник

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** Захист прав споживачів транспортних послуг належить до актуальних правових проблем сучасності. Виникнення самої проблеми пояснюється двома причинами. З одного боку, зростанням ролі транспортних послуг, адже на сьогоднішній день неможливо уявити переміщення людини, її багажу чи вантажу по території України чи поза її межі без відповідного транспортного засобу. Перевезення транспортом – це послуги, якими ми користуємось кожного дня, і для задоволення потреб населення важливо, щоб у процесі їх надання дотримувалися всі права споживачів транспортних послуг. З іншого боку – погіршення становища споживача транспортних послуг, зокрема численні порушення прав споживачів (пасажирів), серед яких найпоширенішими є: затримання рейсу, зміна маршруту, перевезення пасажирів понад встановлену максимальну кількість, порушення правил зупинки, затримка у відправленні транспортного засобу або запізнення у прибутті такого транспортного засобу до пункту призначення та ряд інших.

Нормативне регулювання, у тому числі й Закон України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 року, хоча формально надає споживачам можливість захисту своїх законних прав, проте особливості захисту прав споживачів транспортних послуг залишаються поза його увагою. Водночас судова практика свідчить, що при вирішенні справ про захист прав споживачів транспортних послуг виникає низка проблем, зокрема щодо застосування дієвих форм відповідальності перевізника, ефективної діяльності органів державної влади, які зобов'язані запобігати порушенню прав пасажирів або відновлювати їх порушені права, щодо чинності норм транспортного законодавства, які втратили свою актуальність з розвитком ринкової економіки. Виникнення даної ситуації зумовлене, упершу чергу, відсутністю в теорії цивільного права комплексних доктринальних досліджень таких правових категорій як «пасажир», «споживач транспортної послуги», системи прав споживачів транспортних послуг, а також цивільно-правових способів та форм захисту відповідних прав.

Таким чином, вивчення зазначених проблем та дослідження можливості їх вирішення є актуальним у межах теми дослідження та вказує на доцільність проведення його в рамках дисертаційної роботи.

Окремі аспекти захисту прав споживачів досліджувалися у роботах М. М. Гудими «Захист прав споживачів за договором про надання туристичних послуг» (2012 р.), О. М. Коршакової «Захист прав споживачів житлово-комунальних послуг: цивільно-правовий аспект» (2015 р.), Г. О. Ільченко «Цивільно-правовий захист прав споживачів страхових послуг» (2016 р.), Р. В. Пожоджук «Захист прав споживачів за договором постачання електричної енергії через приєднану мережу» (2016 р.). Відзначаючи наукові пошуки вказаних та інших дослідників, слід зазначити, що сучасна цивілістична доктрина не містить комплексного дослідження у сфері захисту прав споживачів транспортних послуг, що в черговий раз вказує на актуальність дисертації.

Теоретичну основу сформульованих у дисертації положень і висновків становлять наукові праці таких вітчизняних та зарубіжних учених, як: В. Д. Андрійцьо, І. І. Банасевич, Т. В. Боднар, В. А. Васильєва, А. А. Верховець,

Р. М. Гейнц, А. А. Герц, І. А. Грицяк, О. І. Дудла, О. Ю. Єгоричева, О. В. Зверєва, О. І. Зозуляк, Л. М. Іваненко, І. С. Канзафарова, І. В. Кірюшина, О. Л. Копиленко, Т. Є. Крисань, В. В. Луць, Н. І. Майданик, Р. А. Майданик, Г. К. Матвеев, О. І. Мацегорін, В. І. Микитин, А. О. Мінченко, О. М. Нечипуренко, Г. А. Осетинська, О. О. Отрадна, В. В. Паришкура, О. П. Письменна, Т. М. Підлубна, Р. Б. Сірко, Н. В. Терещенко, Г. П. Тимченко, Н. В. Федорченко, С. Е. Хайгетова, О. Ю. Черняк, Л. А. Шашкова, С. І. Шимон, О. М. Язвінська, А. В. Янчук та ін.

**Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.** Тема дисертаційного дослідження затверджена Вченою радою Державного вищого навчального закладу «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника» 27 грудня 2012 року (протокол № 12). Дисертацію виконано на кафедрі цивільного права навчально-наукового юридичного інституту ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника» в межах науково-дослідної роботи на тему «Правові проблеми здійснення майнових та особистих немайнових прав в умовах ринкової економіки» (номер державної реєстрації 0110U001557).

**Мета і задачі дослідження.** *Мета* дослідження полягає у вирішенні комплексу теоретичних та практичних проблем доктрини цивільного права, пов'язаних із визначенням особливостей та закономірностей захисту прав споживачів транспортних послуг.

Для досягнення поставленої мети сформовані такі основні *задачі*:

- виокремити особливості споживчих правовідносин у сфері транспортних послуг;
- окреслити систему нормативних актів, які регулюють відносини щодо захисту прав споживачів транспортних послуг;
- розкрити правовий статус учасників споживчих правовідносин у сфері транспортних послуг та визначити, у якому співвідношенні перебувають такі поняття як «споживач» та «пасажир»;
- з'ясувати сутність транспортної послуги як елемента споживчих правовідносин;
- визначити та конкретизувати основні права споживачів у сфері надання транспортних послуг;
- виявити систему та особливості транспортних договорів як підстав виникнення споживчих правовідносин у сфері надання транспортних послуг;
- встановити специфіку способів захисту прав споживачів транспортних послуг та механізм їх реалізації;
- розкрити сутність засобів та форм захисту прав споживачів транспортних послуг;
- з'ясувати особливості та умови цивільно-правової відповідальності перевізника;
- розглянути питання щодо видів та форм цивільно-правової відповідальності у випадку порушення прав споживачів транспортних послуг, а також підстави звільнення перевізника від відповідальності;

- розробити пропозиції щодо удосконалення актів цивільного законодавства, що регулюють відносини із захисту прав споживачів транспортних послуг.

*Об'єктом дослідження* виступають правовідносини у сфері захисту прав споживачів транспортних послуг.

*Предметом дослідження* є теоретичні основи та практичні питання правового регулювання відносин у сфері захисту прав споживачів транспортних послуг, відповідні нормативно-правові акти України та законодавство іноземних держав, міжнародно-правові акти, практика їх застосування, а також спеціальна вітчизняна та іноземна наукова література.

**Методи дослідження.** Для досягнення поставленої мети в процесі дослідження застосовувались загальнонаукові та спеціальні методи пізнання. За допомогою *системно-функціонального методу* автором досліджено ієрархію правового регулювання правовідносин за участю споживачів транспортних послуг (*підрозділ 1.1*), складові елементи даних правовідносин (*підрозділ 1.2*), а також способи та форми захисту прав споживачів транспортних послуг (*підрозділи 2.1, 2.2*). Застосування *порівняльно-правового методу* дало можливість провести співвідношення категорій «споживач» та «пасажир», проаналізувати їхні права з метою виділення системи прав споживачів транспортних послуг (*підрозділ 1.2*). *Формально-логічний метод* пов'язаний із використанням основних законів формальної логіки для тлумачення нормативних дефініцій та побудови матеріалу за змістом. Даний метод знайшов своє відображення при тлумаченні категорій «споживач», «транспортне обслуговування» (*підрозділ 1.2*), при дослідженні особливостей транспортних договорів та цивільно-правової відповідальності перевізника (*підрозділи 1.3, 3.1*). *Метод узагальнення*, як загальний логічний метод теоретичного аналізу, відіграє важливу роль у роботі для формування висновків і для побудови авторських визначень певних категорій (*підрозділи 1.2, 3.1*). Крім того, для виявлення недоліків, суперечностей, прогалин законодавства і висловлення пропозицій щодо його удосконалення активно використовувався метод аналізу та синтезу (*підрозділ 2.2*), метод аналогії при дослідженні підстав звільнення від відповідальності перевізника (*підрозділ 3.3*). Щодо спеціальних методів наукового пізнання, то вони також мають місце у дослідженні, особливо *метод конкретизації* (для виділення специфіки способів захисту прав споживачів транспортних послуг (*підрозділ 2.1*), а також форм відповідальності перевізника (*підрозділ 3.2*)), *метод пояснення зібраних даних* з наведенням аналізу судової практики та постанов Державної інспекції з питань захисту прав споживачів (*підрозділи 2.1, 3.2*).

Комплексне застосування різних методів наукового пізнання спрямоване на забезпечення обґрунтованості та аргументованості висновків та пропозицій, зроблених у результаті виконаного дослідження.

**Наукова новизна одержаних результатів** полягає в таких положеннях, що мають ознаки новизни та виносяться на захист:

*вперше:*

1) здійснено розмежування понять «споживач» та «пасажир», як «загального» і «спеціального», у зв'язку із чим пасажир як споживач транспортних послуг наділяється додатковими правами та захистом за Законом України «Про захист прав споживачів»;

2) запропоновано авторське визначення поняття «споживач транспортної послуги» – це фізична особа, яка отримує послугу з перевезення певним видом транспорту з метою задоволення особистої потреби у пересуванні, послугу з доставлення багажу, вантажу, вантажобагажу до пункту призначення, а також споживає додаткові послуги пов'язані із перевезенням (отримання всієї або частини місткості у транспортному засобі для перевезення вантажу, пасажирів, багажу на підставі договору чартеру (фрахтування) та отримання послуг, пов'язаних із перевезенням вантажу за договором транспортного експедирування);

3) сформульовано цивільно-правове визначення поняття транспортної послуги у споживчих правовідносинах як блага, яке спрямоване на задоволення особистої потреби в пересуванні, шляхом вчинення перевізником дій, пов'язаних із перевезенням пасажирів, доставки багажу, вантажу, вантажобагажу, а також інших дій, що випливають із договору чартеру (фрахтування) та договору транспортного експедирування;

4) визначено, що систему способів захисту прав споживачів транспортних послуг становлять загальні способи захисту, передбачені ст.16 Цивільного Кодексу України і спеціальні (передбачені Законом України «Про захист прав споживачів» та актами цивільного законодавства, що регулюють відносини у сфері надання транспортних послуг), зокрема відправлення перевізником пасажира без стягнення плати наступним поїздом у разі запізнення пасажира в пункт пересадки з вини перевізника; у разі затримки авіап перевезень пасажир має право отримати безкоштовно: безалкогольні напої, харчування, проживання в готелі, наземний трансфер (аеропорт — місто — аеропорт) та ін.;

*удосконалено:*

5) аргументацію тези про те, що суміжні послуги з обслуговування пасажирів (наприклад, користування камерами схову, користування залами очікування та ін.) не відносяться до транспортних послуг і охоплюються іншими договірними конструкціями такими, як: договір зберігання речей у камерах схову; договір про надання послуг з перенесення носієм ручної поклажі та багажу; договір про надання послуг з упаковки багажу; договір про надання послуг з оформлення/повернення проїзних/перевізних документів та ін.;

б) систему спеціальних способів самозахисту прав споживачів транспортних послуг, серед яких є: відмова пасажира від перевезення з причини затримки відправлення транспортного засобу; повернення квитка в касу до відправлення автобуса в рейс і одержання його повної вартості у разі: запізнення автобуса з відправленням у рейс проти розкладу більш як на годину; надання місця нижчого класу; ненадання зазначеного у квитку місця; перевідправлення багажу з причин несвоечасного його прибуття; перевідправлення вантажобагажу, якщо відправник вантажобагажу є його отримувачем; надсилання пасажиром перевізнику претензії у випадку неналежного перевезення зареєстрованого багажу негайно;

7) підхід щодо виокремлення основних порушень прав споживачів транспортних послуг перевізником, до яких належать: затримка у відправленні транспортного засобу, що перевозить пасажира, або запізнення у прибутті такого транспортного засобу до пункту призначення; незбереження багажу (вантажобагажу) пасажира під час перевезення; заподіяння перевізником каліцтва,

іншого ушкодження здоров'я або смерті пасажирів; ненадання послуги з перевезення належної якості, що не відповідає вимогам, встановленим для таких послуг у нормативно-правових актах; ненадання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про транспортну послугу; невиконання інших обов'язків, які покладаються на перевізника договором перевезення, нормами ЦК України та спеціальним транспортним законодавством;

8) поняття цивільно-правової відповідальності перевізника у сфері перевезення пасажирів – як негативного наслідку для перевізника, який проявляється через передбачені законодавством санкції майнового характеру за правопорушення у формі відшкодування збитків та (або) моральної шкоди чи сплати неустойки з метою відновлення правового становища споживача транспортних послуг, яке існувало до порушення;

9) висновок про неможливість віднесення до підстав звільнення від відповідальності перевізника – несправність транспортного засобу, що загрожувала життю та здоров'ю пасажирів, що не залежала від перевізника;

*дістало подальший розвиток:*

10) дослідження особливостей споживчих правовідносин у сфері транспортних послуг, до яких віднесено їх комплексний характер правового регулювання, який охоплює цивільне, споживче та транспортне законодавство;

11) положення про те, що договір перевезення пасажирів вважається укладеним з моменту придбання квитка (при перевезеннях залізничним, повітряним та морським транспортом); з моменту посадки до транспортного засобу (при перевезеннях на таксі, міським і приміським автомобільним транспортом);

12) класифікація прав споживачів транспортних послуг за критерієм їх закріплення в актах цивільного законодавства на: 1) загальні (основні або універсальні) права споживачів транспортних послуг, передбачені Законом України «Про захист прав споживачів»; 2) спеціальні – права споживачів транспортних послуг, передбачені ст.911 ЦК України та транспортним законодавством, які додатково диференціюються залежно від предмету транспортного договору (транспортної послуги);

13) положення про обмежений характер відповідальності перевізника, який проявляється у відшкодуванні пасажирів тільки реальних збитків.

**Практичне значення одержаних результатів.** Сформульовані у дисертації теоретичні положення, висновки та рекомендації мають наукове і прикладне значення. Вони сприятимуть подальшому розвитку науки цивільного права, зокрема і договірного.

Матеріали дисертаційної роботи можуть бути використані у: *науково – дослідній сфері* при подальшому дослідженні елементів механізму захисту прав споживачів транспортних послуг; *правотворчій діяльності* - для удосконалення положень актів цивільного законодавства, що регулюють відносини, пов'язані із наданням транспортних послуг; у *правозастосовній діяльності* – при розгляді судами справ щодо порушення перевізниками прав споживачів транспортних послуг; *навчально-методичній діяльності* – при підготовці навчально-методичних комплексів, посібників, а також при проведенні лекційних та семінарських занять із таких

навчальних дисциплін як «Цивільне право», «Споживче право», «Захист цивільних прав та інтересів».

**Апробація результатів дисертації.** Основні положення дисертації доповідалися і обговорювалися на засіданнях кафедри цивільного права навчально-наукового юридичного інституту ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені В. Стефаника».

Основні результати дисертаційного дослідження оприлюднені на таких наукових та науково-практичних конференціях: Міжнародній науково-практичній конференції «Теоретичні та практичні проблеми правового регулювання суспільних відносин» (2-3 березня 2013 р., м. Харків); Міжнародній науково-практичній конференції «Сучасний стан і перспективи розвитку держави і права» (18-19 жовтня 2013 р., м. Львів); Всеукраїнській науково-практичній конференції молодих вчених і аспірантів «Вдосконалення правового регулювання прав та основних свобод людини та громадянина» (16 травня 2014 р., м. Івано-Франківськ); Міжнародній науково-практичній конференції «Вплив юридичної науки на розвиток міжнародного та національного законодавства» (20-21 лютого 2015 р., м. Харків); Всеукраїнській науково-практичній конференції молодих вчених і аспірантів «Вдосконалення правового регулювання прав та основних свобод людини та громадянина» (15 травня 2015 р., м. Івано-Франківськ); Всеукраїнській науково-практичній конференції молодих вчених і аспірантів «Вдосконалення правового регулювання прав та основних свобод людини та громадянина» (13-14 травня 2016 р., м. Івано-Франківськ).

**Публікації.** Основні теоретичні положення і висновки дисертації викладено у 13 наукових публікаціях, зокрема, 6 наукових статтях, опублікованих у наукових фахових виданнях України, 1 статті в науковому періодичному фаховому виданні іншої держави та шести тезах доповідей на наукових конференціях.

**Структура та обсяг дисертації** зумовлені метою та задачами дослідження. Дисертація складається із вступу, 3 розділів, які охоплюють 8 підрозділів, висновків, списку використаних джерел. Повний обсяг дисертації становить 202 сторінки. Список використаних джерел нараховує 208 найменувань і викладений на 20 сторінках.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У **Вступі** обґрунтовано актуальність теми дисертації, визначено її зв'язок з науковими програмами, планами, темами, сформульовано мету, задачі, об'єкт і предмет дослідження, охарактеризовано методи наукового пізнання, використані у дослідженні, визначено наукову новизну, практичне значення одержаних результатів, наведено відомості про апробацію результатів дослідження та про публікації за темою дисертації.

**Розділ 1. «Загальна характеристика правовідносин за участю споживачів транспортних послуг»** складається із трьох підрозділів і присвячений дослідженню питань, пов'язаних із особливостями споживчих правовідносин у сфері транспортних послуг, їх складових та транспортних договорів як підстав виникнення даних правовідносин.



У підрозділі 1.1. «Особливості та правове регулювання споживчих правовідносин у сфері транспортних послуг» досліджено особливості та систему нормативно правових актів, які регулюють споживчі правовідносини у сфері транспортних послуг.

На основі наукових підходів та норм законодавства доводиться приналежність споживчих правовідносин та правовідносин у сфері надання транспортних послуг до цивільно–правових. Однією із спільних ознак таких правовідносин є їх майновий характер, який вказує, що вони складаються між споживачами та суб'єктами надання транспортних послуг і є оплатними. Крім того, правовідносини за участю споживачів транспортних послуг є зобов'язальними і охоплюються відповідними транспортними договорами (Глава 64, 65 ЦК України).

Враховуючи те, що споживчі правовідносини у сфері транспортних послуг комплексно об'єднують цивільні, споживчі та транспортні правовідносини, то і їх нормативно–правове регулювання охоплює цивільне, споживче та транспортне законодавство. Систему такого законодавства утворюють Цивільний кодекс України від 16 січня 2003 року, Повітряний кодекс України від 19 травня 2011 року, Кодекс торговельного мореплавства України від 6 грудня 1994 року, Закон України «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991 року, а також спеціальні закони і підзаконні акти у сфері перевезення різними видами транспорту. Звернено особливу увагу на важливість міжнародних договорів як регулятора відносин, які виникають щодо захисту прав споживачів при наданні їм транспортних послуг. Основними з яких є: Хартія захисту споживачів (1973 р.), Керівні принципи ООН (1985 р.), Єдиний європейський акт (1986 р.), Конвенція про міжнародні залізничні перевезення (КОТІФ) (09.05.1980 р.), Конвенція про міжнародні автомобільні перевезення пасажирів та багажу (1997 р.), Конвенція для уніфікації деяких правил, що стосуються міжнародних повітряних перевезень від 12.10.1929 р. та ін.

Підрозділ 1.2 «Елементи споживчих правовідносин у сфері надання транспортних послуг» присвячений з'ясуванню особливостей суб'єктного складу, об'єкта та змісту споживчих правовідносин у сфері надання транспортних послуг.

Аналізуючи підходи до розуміння поняття «споживач», визначені у законодавстві та юридичній літературі, автор підтримує вузьке розуміння поняття «споживач», відображене у Законі України «Про захист прав споживачів», яким визнається лише фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

У підрозділі здійснено характеристику поняття «пасажир» та вирішено питання, у якому співвідношенні перебувають категорії «споживач» та «пасажир». Вони є взаємопов'язані й співвідносяться як загальне і спеціальне. Крім того, складові законодавчої дефініції «споживач» поширюються й на поняття «пасажир». Таке співвідношення цих понять вказує на те, що пасажир як споживач транспортних послуг наділяється додатковими правами та захистом за Законом України «Про захист прав споживачів».

Дослідивши загальне поняття «споживач» та усіх фізичних осіб, які отримують послугу з перевезення, виокремлено систему ознак, притаманних поняттю «споживач транспортної послуги», та сформульовано авторське визначення поняття «споживач транспортної послуги».

Загалом, суб'єктами надання транспортних послуг виступають юридичні чи фізичні особи-підприємці, основним видом діяльності яких є здійснення перевезень пасажирів, багажу або вантажу та транспортно-експедиційної діяльності з обов'язковим дотриманням вимог ліцензування та сертифікації.

З'ясовано сутність «транспортної послуги», яка виступає об'єктом правовідносин із захисту прав споживачів цієї послуги. Запропоновано охарактеризувати транспортну послугу як благо, яке спрямоване на задоволення особистої потреби у пересуванні; досягнення її можливе шляхом вчинення перевізником дій, пов'язаних із перевезенням пасажирів, доставки багажу, вантажу, вантажобагажу, а також інших дій, що впливають із договору чартеру (фрахтування) та договору транспортного експедирування.

Проводиться порівняльно-правова характеристика категорій «транспортна послуга» та «транспортне обслуговування». При цьому зроблено висновок про те, що «транспортне обслуговування» – це широке та загальне за змістом поняття, адже об'єднує послуги не тільки ті, що стосуються перевезення, а й інші суміжні послуги, які охоплюються відповідними договірними конструкціями (наприклад, договір зберігання речей у камерах схову, договори про надання послуг користування залами очікування, платними туалетами, договір про надання послуг з оформлення проїзних документів, упаковки багажу, перенесення носієм ручної поклажі та багажу та ін.).

На основі проведеного аналізу прав споживача і прав пасажира сформульовано систему прав споживача транспортних послуг, яка охоплює загальні (визначені Законом України «Про захист прав споживачів») і спеціальні права (відображені в ЦК України та спеціальному законодавстві у сфері надання транспортних послуг). Серед загальних прав споживачів транспортних послуг здійснено характеристику таких прав: на одержання безпечної транспортної послуги; на одержання послуги належної якості; на своєчасну, повну та достовірну інформацію про виконавця, про надавану послугу, що забезпечує можливість її правильного вибору; відшкодування у встановленому порядку збитків, які завдані наданням послуги неналежної якості; на захист своїх прав. Щодо спеціальних прав споживачів транспортних послуг, то їх специфіка визначається саме предметом відповідного транспортного договору (транспортною послугою), тобто чи це послуга з перевезення пасажирів, чи багажу, чи вантажу.

Підтримана запропонована в цивілістичній літературі позиція щодо класифікації обов'язків перевізника залежно від того, на реалізацію якого права пасажира вони спрямовані: 1) обов'язки, пов'язані із забезпеченням просторового переміщення пасажира; 2) обов'язки, пов'язані із забезпеченням безпеки перевезення; 3) обов'язки, пов'язані з наданням пасажиру певного комплексу зручностей і додаткових послуг.

У підрозділі 1.3 «Договір як підстава виникнення споживчих правовідносин у сфері надання транспортних послуг» визначається, що основною підставою виникнення споживчих правовідносин у сфері надання транспортних послуг виступають транспортні договори.

Вирішуючи питання про приналежність транспортних договорів до споживчих договорів, автором проводиться дослідження особливостей останніх з метою

виявлення спільних юридичних ознак, притаманних таким договорам. Зокрема, спільними ознаками для обох типів договорів є: суб'єктний склад, мета договорів та їх оплатний характер, що дозволило зробити висновок про те, що транспортні договори є різновидом споживчих.

У підрозділі встановлено, що основними споживчими договорами у сфері надання транспортних послуг є: договір перевезення пасажирів та багажу (ст. 910 ЦК України); договір перевезення вантажу, якщо зі сторони відправника чи одержувача виступають фізичні особи; договір чартеру (фрахтування); договір транспортного експедирування, коли клієнтом – споживачем послуг експедитора виступає фізична особа.

Звертається увага на необхідності визначення моменту виникнення прав та обов'язків сторін відповідних транспортних договорів, з метою встановлення моменту виникнення можливості захисту своїх прав споживачами транспортних послуг. Пасажир (залізничного, автомобільного (за винятком міського та приміського транспорту), повітряного та морського транспорту, купуючи квиток завчасно, здійснює акцепт оферти у формі конклюдентних дій із виконання умов договору перевезення, які містяться в оферті (сплата вартості квитка). Тобто, момент придбання квитка пов'язаний із моментом укладення договору перевезення пасажирів і виникненням у сторін зобов'язань за даним договором. Це також вказує на те, що договір перевезення пасажирів залізничним, автомобільним (за винятком міського та приміського транспорту), повітряним та морським транспортом є консенсуальним. При перевезеннях міським та приміським автомобільним транспортом договір перевезення пасажирів є реальним, бо придбання квитка здійснюється після посадки пасажирів в автобус (маршрутне таксі). Враховуючи те, що момент посадки до відповідного транспортного засобу є моментом прийняття пропозиції укладення договору (акцептом), то відповідно і виникнення прав та обов'язків сторін пов'язане із цим моментом. Момент укладення договору перевезення пасажирів таксі збігається з початком його виконання – безпосередньою посадкою пасажирів до транспортного засобу або прийняття замовлення таксі диспетчерською службою.

**Розділ 2. «Механізм захисту прав споживачів транспортних послуг»** складається із двох підрозділів, у яких досліджуються сутність способів захисту прав споживачів транспортних послуг, а також з'ясовуються практичні аспекти застосування засобів та форм захисту.

У підрозділі 2.1 «Система способів захисту прав споживачів транспортних послуг» проведено аналіз наукових позицій щодо поняття способів захисту та запропоновано розглядати його як матеріально-правову вимогу особи, право якої порушене, невизнане чи оспорене і яка спрямована на припинення правопорушення і відновлення порушеного права та здійснює вплив на порушника, реалізована безпосередньо або через компетентний орган залежно від обраної ним форми захисту.

Зазначається, що для захисту прав споживачів транспортних послуг ефективнішим буде застосування поділу способів захисту в залежності від нормативного закріплення на загальні (передбачені Цивільним кодексом України) та спеціальні (передбачені Законом України «Про захист прав споживачів» і

спеціальним транспортним законодавством). Щодо загальних способів захисту прав споживачів транспортних послуг, то вони можуть застосовуватися у будь-якому випадку порушення прав. Зокрема, вказується на необхідності застосування загальних способів захисту прав споживачів транспортних послуг при порушенні права на якісну транспортну послугу та права на отримання своєчасної, достовірної інформації про надану послугу. Серед спеціальних способів захисту автором вказується на особливості їх прояву при порушенні істотних умов транспортних договорів (наприклад, строк доставки пасажира чи багажу; збереження багажу чи вантажу та ін.).

*Підрозділ 2.2 «Засоби та форми захисту прав споживачів транспортних послуг»* містить положення, які стосуються різновидів форм та засобів захисту, які мають місце при обранні тієї чи іншої форми. Представлено можливі варіанти захисту порушеного права у юрисдикційній формі, шляхом пред'явлення позовних заяв, зокрема: про усунення недоліків транспортної послуги; про розірвання договору і відшкодування понесених збитків; про відшкодування матеріальної і моральної шкоди, заподіяної неналежним перевезенням пасажира; про відшкодування шкоди, заподіяної неналежним перевезенням багажу тощо. Як неюрисдикційні форми захисту прав споживачів транспортних послуг використовуються самозахист, захист прав споживачів громадськими організаціями.

Серед спеціальних способів самозахисту прав споживачів транспортних послуг можна виділити: 1) відмова пасажира від перевезення з причини затримки відправлення транспортного засобу, гарантована ч.2 ст.922 ЦК України; 2) повернення квитка в касу до відправлення автобуса в рейс й одержання його повної вартості в разі: запізнення автобуса з відправленням у рейс проти розкладу більш як на годину; надання місця нижчого класу; ненадання зазначеного у квитку місця; 3) перевідправлення багажу з причин несвоєчасного його прибуття; 4) перевідправлення вантажобагажу, якщо відправник вантажобагажу є його отримувачем, то йому надається право, у випадку неприбуття вантажобагажу в зазначений термін доставки з вини перевізника заявити на залізничній станції призначення про повернення вантажобагажу на залізничну станцію відправлення, якщо це не заборонено митними чи іншими правилами; 5) надсилання пасажиром перевізнику претензії у випадку неналежного перевезення зареєстрованого багажу негайно після виявлення пошкодження (втрати частини вмісту багажу) й протягом семи календарних днів з дати отримання зареєстрованого багажу; 6) можливість подання претензії при перевезеннях вантажів автомобільним транспортом вантажовідправником або вантажоодержувачем.

**Розділ 3. «Правові наслідки порушення прав споживачів транспортних послуг»** складається із трьох підрозділів, у яких досліджується сутність поняття цивільно-правової відповідальності перевізника, умов її виникнення, а також форми, у яких вона може проявлятися.

У підрозділі 3.1 *«Поняття та умови цивільно-правової відповідальності за порушення прав споживачів транспортних послуг»* на підставі нормативного вивчення особливостей відповідальності за порушення прав споживачів транспортних послуг виокремлено основні ознаки відповідальності перевізника, найважливішою з яких є наявність умов для притягнення його до відповідальності. До них, зокрема,

належать: 1) протиправна поведінка; 2) наявність наслідків у вигляді шкоди; 3) наявність причинного зв'язку між діями і наслідками у вигляді шкоди; 4) вина перевізника.

Серед протиправних дій перевізника автором виокремлено наступні: затримка у відправленні транспортного засобу, що перевозить пасажирів, або запізнення у прибутті такого транспортного засобу до пункту призначення; незбереження багажу (вантажобагажу) пасажирів під час перевезення; заподіяння перевізником каліцтва, іншого ушкодження здоров'я або смерті пасажирів; ненадання послуги з перевезення належної якості, що не відповідає вимогам, встановленим для таких послуг у нормативно-правових актах; ненадання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про транспортну послугу; невиконання інших обов'язків, які покладаються на перевізника договором перевезення, нормами ЦК України та спеціальним транспортним законодавством.

З урахуванням положень законодавства доведено обмежений характер відповідальності перевізника, який проявляється у відшкодуванні ним фактичної шкоди (реально заподіяних збитків). Щодо такого виду збитків як упущена вигода, то у зобов'язаннях із надання транспортних послуг пасажирів вона не відшкодовується. Це пов'язано з тим, що пасажир, як споживач транспортної послуги за договором перевезення пасажирів та багажу, переслідує мету прибуття у пункт призначення для задоволення особистих потреб, а не отримання доходу чи іншого заробітку. Єдиний випадок, коли у законодавстві передбачено відшкодування збитків перевізником у повному обсязі, – це завдання каліцтва, іншого ушкодження здоров'я або смерті пасажирів. У такому випадку, відшкодування збитків здійснюється за правилами статей 1166 та 1187 ЦК України й охоплює втрачений заробіток (дохід) та витрати пов'язані із виникненням такої шкоди (санаторно-курортне лікування, протезування, посилене харчування, придбання ліків тощо).

Підкреслено, що вина в договірних та недоговірних зобов'язаннях є факультативною, а не обов'язковою умовою виникнення цивільно-правової відповідальності перевізника. Так, зокрема, така ситуація передбачена при заподіянні пасажирів каліцтва, іншого ушкодження здоров'я або смерті – «...якщо договором або законом не встановлена відповідальність перевізника без вини». (ст.928 ЦК України). Щодо позадоговірної відповідальності перевізника без вини, то вона має місце у таких випадках: заподіяння шкоди, завданої каліцтвом, іншим ушкодженням здоров'я або смертю фізичної особи (стаття 1196 ЦК України) та заподіяння шкоди джерелом підвищеної небезпеки, правила застосування якої визначаються статтею 1187 ЦК України.

У результаті проведеного аналізу було сформульоване поняття «цивільно-правової відповідальності перевізника за порушення договірних зобов'язань при перевезеннях пасажирів, багажу або вантажу».

У підрозділі 3.2 «Види та форми цивільно-правової відповідальності, що застосовуються у випадку порушення прав споживачів транспортних послуг» здійснено дослідження різноманітних підходів до класифікації цивільно-правової відповідальності та визначено, що відповідальність перевізника за порушення прав

споживачів транспортних послуг може бути: договірною та позадоговірною; обмеженою та повною.

Встановлено особливості форм відповідальності перевізника, серед яких є відшкодування збитків, компенсація моральної шкоди та сплата неустойки. Для виокремлення випадків застосування такої форми відповідальності, як відшкодування збитків, здійснено аналіз норм Цивільного кодексу України, Закону України «Про захист прав споживачів» та спеціального транспортного законодавства. Це, зокрема, випадки передбачені п.1-4, 7 ст.15 Закону України «Про захист прав споживачів», ч.3 ст.922 ЦК України, ст.923 ЦК України.

З'ясовано, у яких випадках споживач транспортної послуги має право на відшкодування моральної шкоди. У цивільному законодавстві визначений єдиний випадок компенсації моральної шкоди споживачам транспортної послуги за відсутності вини перевізника. Це – якщо шкоди завдано каліцтвом, іншим ушкодженням здоров'я або смертю фізичної особи внаслідок дії джерела підвищеної небезпеки, яким відповідно до ст.1187 ЦК України є транспортний засіб (ч.2. ст.1167 ЦК України). За наявності вини перевізника моральна шкода може бути відшкодована у випадках заподіяння матеріальної шкоди, наприклад, при втраті багажу, затримці відправлення або прибуття транспортного засобу. Проте на практиці виникають проблеми із реалізацією цього права. Тому пропонується запровадити відповідальність перевізника у формі відшкодування моральної шкоди за порушення, передбачене ч.1 ст.922 ЦК України.

Особливості сплати неустойки як форми відповідальності проявляються найчастіше при порушенні строку транспортного договору: чи це перевезення пасажирів, чи багажу, вантажу. Показовим прикладом є п.127 Статуту залізниць України від 06.04.1998 року, відповідно до якого за прострочення доставлення багажу, вантажобагажу залізниця сплачує штраф у розмірі 10 відсотків провізної плати за кожну добу, але не більше 25 відсотків провізної плати.

У підрозділі 3.3 «Звільнення від відповідальності суб'єктів надання транспортних послуг» дається аналіз наступних підстав звільнення перевізника від відповідальності: непереборна сила; усунення несправності транспортного засобу, яка загрожувала життю або здоров'ю пасажирів; умисел потерпілого; обставини, яким перевізник не міг запобігти та усунення яких від нього не залежало; інші обставини, що не залежали від перевізника.

Підтримується наукова позиція некоректності вказування серед підстав звільнення перевізника від відповідальності за затримку у відправленні транспортного засобу, що перевозить пасажирів або запізнення у прибутті такого транспортного засобу до пункту призначення такої підстави, як усунення несправності транспортного засобу, яка загрожувала життю або здоров'ю пасажирів.

## **ВИСНОВКИ**

У дисертаційному дослідженні наведено теоретичне узагальнення і нове вирішення наукового завдання, що полягає у виявленні та вирішенні комплексу теоретичних і практичних проблем доктрини цивільного права, пов'язаних із визначенням особливостей та закономірностей, які існують у сфері захисту прав

споживачів транспортних послуг. На основі аналізу наукової літератури, вивчення і узагальнення практики стало можливим сформулювати такі основні теоретичні та практичні висновки:

1. Споживчі правовідносин у сфері транспортних послуг характеризуються: по-перше, тим, що вони є цивільно-правовими відносинами, по-друге, комплексним нормативно-правовим регулюванням, яке охоплює цивільне, споживче та транспортне законодавство.

2. Систему нормативних актів, які регулюють відносини у сфері захисту прав споживачів транспортних послуг, утворюють Цивільний кодекс України, Повітряний кодекс України, Кодекс торговельного мореплавства України, Статут залізниць України, Статут внутрішнього водного транспорту Союзу РСР, Статут автомобільного транспорту УРСР, Закон України «Про захист прав споживачів» та спеціальні закони і підзаконні акти у сфері перевезення різними видами транспорту.

3. Учасниками споживчих правовідносин у сфері транспортних послуг виступають пасажир, відправник багажу або вантажу, одержувач багажу або вантажу, фрахтувальник та клієнт за договором транспортного експедирування; виконавець – перевізник.

4. Споживачем визнається фізична особа, відповідно до положень Закону України «Про захист прав споживачів». Пасажиром виступає також фізична особа, яка перевозиться певним видом транспорту на підставі договору перевезення пасажирів. Перевізниками є юридичні чи фізичні особи-підприємці, основним видом діяльності яких є здійснення перевезень пасажирів, багажу або вантажу та транспортно-експедиційної діяльності з обов'язковим дотриманням вимог ліцензування та сертифікації.

5. Поняття «споживач» та «пасажир» співвідносяться як загальне та спеціальне. Це проявляється в ідентичності понять зі специфікою особистої потреби – потреби у перевезенні.

6. Термін «транспортна послуга» є вужчим по відношенню до терміну «транспортне обслуговування», який охоплює суміжні з перевезенням послуги, наприклад, зберігання речей у камерах схову, користування залами очікування тощо та тлумачиться у законодавстві як «послуга додаткова».

7. Система прав споживачів транспортних послуг є надзвичайно розгалуженою й охоплює права, визначені Законом України «Про захист прав споживачів» та спеціальні права пасажирів, відправника (одержувача) багажу, вантажу, фрахтувальника та клієнта.

8. Договорами у сфері надання транспортних послуг є: договір перевезення пасажирів та їх багажу, договір перевезення вантажу, договір чартеру (фрахтування), договір транспортного експедирування.

9. Захист прав споживачів транспортних послуг може бути здійснений з застосуванням будь – якого загального способу захисту, передбаченого ст.16 ЦК України і спеціальних способів захисту, передбачених ст.10 Закону України «Про захист прав споживачів» та транспортним законодавством.

10. Юрисдикційна форма захисту прав споживачів транспортних послуг, яка представлена судом та органами державної влади, є основною та найпоширенішою формою, яка забезпечує реалізацію всіх можливих способів захисту прав. До

неюрисдикційних форм захисту прав споживачів транспортних послуг відносять самозахист та процедуру медіації. Важливе значення серед неюрисдикційних форм має діяльність громадських організацій, які безпосередньо не відновлюють порушене право, а сприяють реалізації права на захист.

Засіб захисту - це інструмент, за допомогою якого реалізується процедура захисту порушених цивільних прав. І в залежності від того, яка форма захисту обрана суб'єктом цивільних правовідносин, такий і відповідний до неї засіб захисту буде використовуватися. У цьому аспекті засоби захисту можна класифікувати на: 1) засоби, вживані при юрисдикційній формі захисту (позовна заява, заява, скарга); 2) засоби, вживані при неюрисдикційній формі захисту (претензія).

11. Найважливішою особливістю цивільно-правової відповідальності перевізника є її обмежений характер, який проявляється у встановленні законом, договором чи рішенням суду меж розміру збитків, які підлягають відшкодуванню.

До умов цивільно-правової відповідальності перевізника відносяться: 1) протиправність поведінки, яка не має обмеженого переліку деліктів, а полягає у порушенні прав і невиконанні обов'язків за договором перевезення, закріплених у цивільному законодавстві (ст.911 ЦК України), законодавстві про захист прав споживачів (ст.4 Закону України «Про захист прав споживачів») та інших прав споживачів транспортних послуг, передбачених у транспортних статутах та кодексах; 2) наявність шкоди для пасажирів як наслідок протиправних діянь суб'єкта надання транспортних послуг; 3) причинний зв'язок між протиправною поведінкою перевізника та шкодою, яка завдана споживачу транспортних послуг, причому перша повинна передувати другій; 4) вина, яка презюмується умовами договору перевезення пасажирів та багажу.

12. До форм відповідальності, які застосовуються до порушника прав споживачів транспортних послуг належать: відшкодування збитків, відшкодування моральної шкоди, сплата неустойки.

13. Перелік підстав звільнення від відповідальності перевізника не є вичерпним, проте всі інші (конкретизовані у спеціальному транспортному законодавстві) за ознаками та характеристиками зводяться до основних – непереборної сили, випадку та умислу потерпілого.

14. Розроблено пропозиції та рекомендації з удосконалення актів цивільного законодавства, що регулюють відносини із захисту прав споживачів транспортних послуг:

- скасувати положення ст.167 Статуту автомобільного транспорту УРСР, ст.226 Статуту внутрішнього водного транспорту та ст.136 Статуту залізниць України щодо строків позовної давності;

- змінити ч.1 ст.922 Цивільного кодексу України, яка б містила вказівку на відшкодування перевізником моральної шкоди пасажирові та викласти її у наступній редакції:

*«Стаття 922. Відповідальність перевізника за затримку відправлення пасажирів та порушення строку доставлення пасажирів до пункту призначення.*

*1. За затримку у відправленні транспортного засобу, що перевозить пасажирів, або запізнення у прибутті такого транспортного засобу до пункту призначення перевізник сплачує пасажирові штраф у розмірі, встановленому за домовленістю*



*сторін, транспортними кодексами (статутами), та відшкодовує моральну шкоду, якщо перевізник не доведе, що ці порушення сталися внаслідок непереборної сили, усунення несправності транспортного засобу, яка загрожувала життю або здоров'ю пасажирів, або інших обставин, що не залежали від перевізника.»*

- змінити ч.1 ст.925 Цивільного кодексу України, яка б містила вказівку на можливість пред'явлення претензій, що впливають із усіх договорів перевезення та викласти її у наступній редакції:

*«Стаття 925. Пред'явлення претензій і позовів, що впливають із договорів перевезення.*

*1. До пред'явлення перевізникові позову, що впливає із договору перевезення пасажирів та багажу, договору чартеру, договору перевезення вантажу, пошти та договору транспортного експедирування можливим є пред'явлення йому претензії у порядку, встановленому законом, транспортними кодексами (статутами).»*

## **СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ**

1. Гришко У.П. Деякі аспекти захисту прав пасажирів (споживачів) за проектом Закону України «Про перевезення на таксі та перевезення на замовлення» № 2393а / У. П. Гришко // Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України. Збірник наукових статей. –2013.- Вип. 33.- С.69-79.

2. Гришко У.П. Співвідношення сутності понять «споживач» та «пасажир» / У. П. Гришко // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія Право.-2014.- Вип. 27.- Том 1.-С.134-137.

3. Гришко У.П. Окремі форми відповідальності перевізника як способи захисту прав споживачів транспортних послуг / У.П.Гришко // Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України. Збірник наукових праць. –2014.- Вип. 35.- С.56-65.

4. Гришко У. П. Загальна характеристика прав споживачів транспортних послуг / У. П. Гришко // Юридичний науковий електронний журнал.-2014.-№5.-С.25-29. // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.lsej.org.ua/5\\_2014/7.pdf](http://www.lsej.org.ua/5_2014/7.pdf).

5. Ulyana Hryshko. The system of protection methods for the rights of transportation services consumer/ U. Hryshko //Legea si Viata .-2015.-7/3(283). -Pages 27-31.

6. Гришко У.П. Порушення перевізником умов договору перевезення пасажирів і багажу як підстава для захисту прав споживачів транспортних послуг / У. П. Гришко // Право і суспільство.-2015.-№ 6-2 ч.2.- С.60-66.

7. Гришко У.П. Особливості цивільно- правової відповідальності перевізника за порушення прав споживачів транспортних послуг / У.П. Гришко // Підприємництво, господарство і право.-2016.-№6.- С.6-8.

8. Гришко У.П. Якість транспортних послуг як основа належної реалізації прав споживачів міського транспорту / У. П. Гришко// Теоретичні та практичні проблеми правового регулювання суспільних відносин: Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (м. Харків, 2-3 березня 2013 року)- Харків: ГО «Асоціація аспірантів - юристів», 2013.- С.80-81.

9. Гришко У.П. Особливості цивільно - правової відповідальності перевізника при перевезеннях пасажирів / У. П. Гришко // Сучасний стан і перспективи розвитку держави і права: Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (м. Львів, 18-19 жовтня 2013 року)- Львів: Західноукраїнська організація «Центр правничих ініціатив», 2013- С.19-20.

10. Гришко У.П. До питання співвідношення понять «споживач» та «пасажир» / У. П. Гришко // Вдосконалення правового регулювання прав та основних свобод людини та громадянина: Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції молодих вчених і аспірантів (м. Івано- Франківськ, 16 травня 2014 року) – Івано-Франківськ: Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, 2014. - С. 46-48.

11. Гришко У.П. Випадки притягнення перевізника до цивільно-правової відповідальності без вини / У. П. Гришко // Вплив юридичної науки на розвиток міжнародного та національного законодавства: Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (м. Харків, 20-21 лютого 2015р.)- Харків: ГО «Асоціація аспірантів - юристів»,2015.-С.58-60.

12. Гришко У.П. Проблеми реалізації відшкодування моральної (немайнової) шкоди як способу захисту прав споживачів транспортних послуг / У. П. Гришко // Вдосконалення правового регулювання прав та основних свобод людини та громадянина: Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції молодих вчених і аспірантів (м. Івано- Франківськ, 15 травня 2015 року) – Івано-Франківськ : Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, 2015. - С. 15-18.

13. Гришко У.П. Проблема захисту пасажиром права на отримання якісної транспортної послуги / У. П. Гришко // Вдосконалення правового регулювання прав та основних свобод людини і громадянина: Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції молодих вчених та аспірантів (м. Івано-Франківськ, 13-14 травня 2016 р.) – Івано-Франківськ: Прикарпатський національний університет ім. В. Стефаника, 2016. – С.35-38.

## АНОТАЦІЇ

**Гришко У.П. Захист прав споживачів транспортних послуг.** – На правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук зі спеціальності 12.00.03 – цивільне право і цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право. – Навчально-науковий юридичний інститут ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника». – Івано-Франківськ, 2017.

У дисертації здійснено комплексне наукове дослідження теоретичних і практичних проблем захисту прав споживачів транспортних послуг.

Сформульовано авторські визначення понять «споживач транспортної послуги», «транспортна послуга як елемент споживчих правовідносин», «цивільно-правова відповідальність перевізника у сфері перевезення пасажирів», здійснено розмежування понять «споживач» та «пасажир». Виявлено систему та особливості транспортних договорів.

Встановлено специфіку способів, форм та засобів захисту споживачів транспортних послуг. Досліджено особливості цивільно-правової відповідальності перевізника за порушення умов договору.

На основі проведеного дослідження сформульовано теоретичні висновки та пропозиції щодо вдосконалення норм чинного законодавства у досліджуваній сфері.

**Ключові слова:** споживач, пасажир, транспортна послуга, договір перевезення пасажирів, право споживача, відповідальність перевізника, відшкодування шкоди, спосіб захисту.

**Грышко У.П. Защита прав потребителей транспортных услуг.** - На правах рукописи.

Диссертация на соискание ученой степени кандидата юридических наук по специальности 12.00.03 - гражданское право и гражданский процесс; семейное право; международное частное право. - Учебно-научный юридический институт ГВУЗ «Прикарпатский национальный университет имени Василия Стефаника». - Ивано-Франковск, 2017.

В диссертации впервые осуществлено комплексное научное исследование теоретических и практических проблем защиты прав потребителей транспортных услуг.

На основе научных подходов и законодательных норм исследованы особенности потребительских правоотношений в сфере транспортных услуг. Проанализировано систему нормативно-правовых актов, которые регулируют отношения в сфере предоставления транспортных услуг. Изучая вопрос субъектного состава правоотношений с участием потребителей в сфере транспортных услуг, исследовано правовую категорию «потребитель». Кроме того, осуществлено характеристику понятия «пассажир» и решен вопрос, в каком соотношении находятся понятия «потребитель» и «пассажир». Выделено систему признаков, присущих понятию «потребитель транспортной услуги» и сформулировано авторское определение понятия «потребитель транспортной услуги».

Рассмотрены подробно особенности субъектов предоставления транспортных услуг перевозчиков, в зависимости от вида транспорта.

С учетом нормативных и научных подходов выделены особенности транспортной услуги, определено, в каком соотношении она находится со смежным понятием «транспортное обслуживание», которое еще в транспортном законодательстве получило название «услуга дополнительная». Сделан вывод, что транспортное обслуживание - широкое и общее по смыслу понятие, ведь объединяет услуги не только касающиеся перевозки, но и другие смежные услуги и охватывается соответствующими договорными конструкциями.

Сформулировано систему прав потребителей транспортных услуг и определена специфика каждого из них. Определено, что основными транспортными договорами, целью (предметом) которых является предоставление услуг по перевозке пассажиров и багажа, грузобагажа являются: договор перевозки пассажиров и багажа; договор перевозки груза, если со стороны отправителя или получателя выступают физические лица; договор чартера (фрахтования) договор транспортного экспедирования, когда клиентом, потребителем услуг экспедитора,

выступает физическое лицо. Обращается внимание на необходимость определения момента возникновения прав и обязанностей сторон соответствующих транспортных договоров, с целью установления с какого момента возникает возможность защиты своих прав потребителями транспортных услуг.

Проведен анализ научных позиций относительно понятия способ защиты и предложено рассматривать его как материально - правовое требование лица, право которого нарушено, непризнано или оспорено и направлено на прекращение правонарушения и восстановление нарушенного права и оказывает влияние на нарушителя, реализовано непосредственно или через компетентный орган в зависимости от выбранной им формы защиты.

Исследована специфика способов защиты прав потребителей транспортных услуг, в частности особенности их проявления при нарушении существенных условий транспортных договоров (например, срок доставки пассажира или багажа, сохранение багажа или груза; и др.). Доказана возможность применения специальных способов самозащиты прав потребителей транспортных услуг как проявления неюрисдикционной формы защиты прав.

Представлены возможные варианты защиты нарушенного права потребителей транспортных услуг в юрисдикционной форме, путем предъявления исковых заявлений и в неюрисдикционной форме - самозащита, защита прав потребителей общественными организациями.

Рассмотрены и выделены особенности гражданско - правовой ответственности перевозчика, основной из которых является ее ограниченный характер, который проявляется в возмещении им фактического ущерба, реально причиненного ущерба. В работе подробно определены условия для привлечения перевозчика к ответственности. В то же время обоснованно случаи, когда вина в транспортных договорных обязательствах является не обязательным, а факультативным условием возникновения гражданско-правовой ответственности перевозчика. Установлены особенности форм ответственности перевозчика, среди которых является возмещение убытков, компенсация морального вреда и уплата неустойки. Выяснено, в каких случаях потребитель транспортной услуги имеет право на возмещение морального вреда. Автором анализируются основные основания освобождения перевозчика от ответственности.

На основе проведенного исследования сформулированы теоретические выводы и предложения по совершенствованию норм гражданского и транспортного законодательства, направленных на усиление эффективности правового регулирования защиты прав потребителей транспортных услуг.

**Ключевые слова:** потребитель, пассажир, транспортная услуга, договор перевозки пассажира, право потребителя, ответственность перевозчика, возмещение вреда, способ защиты.

**Gryshko U. P. Protection of the rights of transport services consumers. – Manuscript.**

The thesis for the scholarly degree of Candidate of Juridical Sciences in speciality 12.00.03 – civil law and civil procedure; family law; private international law. –

Educational and Scientific institute of Law SHEI “Vasyl Stefanyk Precarpathian National University”. – Ivano-Frankivsk, 2017.

The thesis deals with the complex scientific research of theoretical and practical problems of the protection of the rights of transport services consumers.

Author’s definitions of such concepts as “transport services consumer”, “transport service as an element of consumer legal relationships”, “civil liability of the carrier in the sphere of passenger transportation” are formulated. Also, in the work the delineation of concepts “passenger” and “consumer” is made. The system and features of transport contracts are discovered. The peculiarities of civil liability of the carrier for breach of contract are studied.

The specificity of methods, forms and means of protection of transport services consumers is established.

On the basis of the research, theoretical conclusions and proposals concerning improvement of the current legislation in the studied area are formulated.

**Key words:** consumer, passenger, transport service, passenger transportation contract, consumer right, carrier liability, reparation of damages, way of protection.