

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Южно – Уральский государственный университет
(Национальный исследовательский университет)»
Институт открытого и дистанционного образования
Кафедра «Управление и право»

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ
Заведующий кафедрой

/Н.Г.Деменкова//

2018 г.

Защита прав потребителя в сфере транспортного обслуживания

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
ЮУрГУ – 40.03.01.2018.789.ВКР

Консультанты, (должность)

д.ю.н., доцент

2018 г.

Руководитель работы

к.ю.н., доцент

/Н.А. Семерьянова/

2018 г.

Консультанты, (должность)

Автор работы

обучающийся группы ДО-463

/А.Д. Фрик/

2018 г.

Консультанты, (должность)

Нормоконтролер:

к.ю.н., доцент

/А.Р. Салимгареева/

2018 г.

Челябинск 2018

АННОТАЦИЯ

Фрик А.Д. Защита прав потребителей в сфере транспортного обслуживания. – Нижневартовск: ЮУрГУ, ДО – 463, 66 с., библиогр. список – 68 наим.

Объект исследования составляют общественные отношения, складывающиеся в процессе защиты прав потребителей транспортных услуг

Предметом исследования является правовое регулирование общественных отношений, возникающих в процессе защиты прав потребителей в сфере транспортного обслуживания, а также правоприменительная практика, научные исследования в сфере гражданского права, информационного права, теории права.

Цель выпускной квалификационной работы состоит в разработке теоретических и практических положений, направленных на совершенствование правового регулирования защиты прав потребителей в сфере транспортного обслуживания.

Поставленная цель предопределила необходимость постановки следующих основных задач:

1. Раскрыть понятие транспортных услуг и требования к их качеству.
2. Раскрыть понятие потребителя транспортных услуг и особенности его правового статуса.
3. Проанализировать нормативно-правовые основы, регулирующие правоотношения в сфере транспортного обслуживания.
4. Раскрыть стороны в сфере транспортного обслуживания.
5. Рассмотреть ответственность за нарушение прав потребителей в сфере транспортного обслуживания.
6. Рассмотреть особенности защиты прав потребителей в отдельных сферах транспортного обслуживания.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1 ПРАВОВОЙ СТАТУС ПОТРЕБИТЕЛЯ В СФЕРЕ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	9
1.1 Понятие транспортных услуг и требования к их качеству.....	9
1.2 Понятие потребителя транспортных услуг и особенности его правового статуса	15
2 ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СТОРОН В СФЕРЕ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	22
2.1 Нормативно-правовые основы, регулирующие правоотношения в сфере транспортного обслуживания.....	22
2.2 Стороны в сфере транспортного обслуживания.....	27
2.3 Ответственность за нарушение прав потребителей в сфере транспортного обслуживания.....	30
3 ОСОБЕННОСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ОТДЕЛЬНЫХ СФЕРАХ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	37
3.1 Защита прав потребителей на железнодорожном транспорте.....	37
3.2 Защита прав потребителей на воздушном транспорте.....	44
3.3 Защита прав потребителей на водном транспорте.....	50
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	56
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	59

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы выпускной квалификационной работы обусловлена тем, что отношения потребителей и производителей в современном обществе развиваются в условиях бурного роста объема, разнообразия номенклатуры и технической сложности продукции, работ и услуг. Без специальных мер это снижает осведомленность потребителя о потребляемых им товарах. Общественное признание и всеобщее понимание первоочередности решения проблем обеспечения различных прав человека стали одним из достижений современной цивилизации. Это привело к возникновению правового института защиты прав потребителя. Отношения в области защиты прав потребителей в Российской Федерации регулируются Гражданским кодексом (далее – ГК РФ)¹, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее – ОЗПП)² и принимаемыми в соответствии с ними иными федеральными законами и правовыми актами Российской Федерации.

Современный рынок транспортных услуг представляет собой сложную систему отношений, регулируемых правовыми нормами, которые складываются между производителями и потребителями транспортных услуг, а также иными участниками рынка по поводу перевозки пассажиров, багажа и грузов, как на государственном, так и на международном уровнях.

Сравнительный анализ действующего транспортного законодательства и сложившейся судебной практики позволяет сделать вывод, что в настоящее время правовое регулирование защиты прав потребителей транспортных услуг характеризуется недостаточной разработанностью. Регулирование защиты прав потребителей транспортных услуг осуществляется рядом нормативно-правовых

¹ Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть первая от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ (в ред. от 13.07.2015) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.10.2015) [Текст] // Собрание законодательства Российской Федерации от 1994. – № 32. – Ст.3301; 2015. – № 42. – Ст. 2304.

² Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992г. № 2300-1 (в ред. ФЗ от 13.07.2015г. № 233-ФЗ) [Текст] // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 3. – Ст.140; 2015. – 29 (часть I). – Ст.4359.

актов в сфере транспортных правоотношений, в связи с чем применение норм законодательства о защите прав потребителей к данной сфере носит ограничительный характер. Данная особенность применения норм законодательства о защите прав потребителей может существенно затруднить реализацию потребителем своих прав, в том числе из-за сложностей в определении законности тех или иных установленных транспортным законодательством ограничений.

Так, в частности, в российском законодательстве отсутствует комплексный нормативный правовой акт, который бы регламентировал правила оказания для потребителей транспортных услуг, не раскрыто правовое определение понятий «транспортная услуга», «качество транспортных услуг», «защита прав потребителей транспортных услуг», несовершенным является и механизм обеспечения качества транспортных услуг, что в целом не позволяет говорить о существовании эффективных правовых возможностей для защиты прав потребителей транспортных услуг.

Все вышесказанное обуславливает необходимость исследования вопросов, составляющих предмет данной темы, и свидетельствует о ее актуальности для исследования.

Объект исследования составляют общественные отношения, складывающиеся в процессе защиты прав потребителей транспортных услуг

Предметом исследования является правовое регулирование общественных отношений, возникающих в процессе защиты прав потребителей в сфере транспортного обслуживания, а также правоприменительная практика, научные исследования в сфере гражданского права, информационного права, теории права.

Цель выпускной квалификационной работы состоит в разработке теоретических и практических положений, направленных на совершенствование правового регулирования защиты прав потребителей в сфере транспортного обслуживания.

Поставленная цель предопределила необходимость постановки следующих **основных задач**:

7. Раскрыть понятие транспортных услуг и требования к их качеству.
8. Раскрыть понятие потребителя транспортных услуг и особенности его правового статуса.
9. Проанализировать нормативно-правовые основы, регулирующие правоотношения в сфере транспортного обслуживания.
10. Раскрыть стороны в сфере транспортного обслуживания.
11. Рассмотреть ответственность за нарушение прав потребителей в сфере транспортного обслуживания.
12. Рассмотреть особенности защиты прав потребителей в отдельных сферах транспортного обслуживания.

Теоретическую основу исследования составили труды российских авторов по вопросам защиты прав потребителей, транспортного обслуживания, рассмотренные в работах Стребковой О.С., Хейгетовой С.Е., Машиной В.В., Гареева Э.М. и других.

Проблема защиты прав потребителей в сфере транспортного обслуживания является довольно новой для российской правовой науки. Теоретические и практические аспекты этой проблемы в научной литературе и нормативных правовых актах освещаются недостаточно полно.

Наиболее раскрытым являются вопросы автомобильных перевозок. Некоторые аспекты данной проблемы были освещены в работах Стребковой О.С.¹, Хейгетовой С.Е.², в частности ими проведен анализ защиты прав пассажиров при организации автомобильных перевозок. Рассмотрение правового

¹ Стребкова О.С. Гарантии прав потребителей при оказании транспортных услуг [Текст] // Региональные аспекты защиты прав потребителей: материалы научно-практической конференции (г. Белгород, 15 марта 2012 г.). – Белгород: ИД «Белгород», 2013. – С. 94-97;

² Хейгетова С. Е. Правовое регулирование перевозки пассажиров автомобильным транспортом. [Текст] Дисс. канд. юрид. наук. Ростов-н/Д. 2007. – 114 с.

статуса потребителей воздушных перевозок, права, обязанности и ответственность авиаперевозчика раскрыты в работе Машина В.В.¹.

Комплексный характер проблематики исследования обусловлен не только ее актуальностью, но и очевидно недостаточной разработанностью правового регулирования общественных отношений в сфере защиты прав потребителей транспортных услуг в российском законодательстве.

Эмпирическую базу исследования составили, прежде всего, Конституция РФ, ГК РФ, Закон РФ «О защите прав потребителей»², Воздушный кодекс РФ от 19.03.1997 N 60-ФЗ (далее – ВК РФ)³, Кодекс внутреннего водного транспорта РФ от 07.03.2001 N 24-ФЗ (далее – КВВТ РФ)⁴, Устав железнодорожного транспорта РФ (далее – УЖТ РФ)⁵, Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта (далее – УАТ РФ)⁶ и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие отношения по теме исследования.

Методологическую основу исследования составляют: диалектический метод познания; общенаучные методы, в частности, системный метод, логический метод, анализ, синтез, индукция, дедукция, аналогия и др.

Структура и объем работы обусловлены логикой и результатами исследования. Работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка источников.

¹ Машин В.В. Договор воздушной перевозки пассажира. [Текст] Диссер.канд. юрид.наук. 12.00.03. М., 2012 – 341 с.

² Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992г. № 2300-1 (в ред. от 18.04.2018) [Текст] // Собрание законодательства РФ. 1996. – № 3. – Ст.140; 2015. – 29 (часть I). – Ст.4359.

³ Воздушный кодекс Российской Федерации от 19.03.1997 N 60-ФЗ (ред. от 31.12.2017) [Текст] // Собрание законодательства РФ, 24.03.1997. – N 12. – ст. 1383.

⁴ Кодекс внутреннего водного транспорта Российской Федерации от 07.03.2001 N 24-ФЗ (ред. от 29.12.2017) [Текст] // Собрание законодательства РФ, 12.03.2001. – N 11. – ст. 1001.

⁵ Федеральный закон от 10.01.2003 N 18-ФЗ (ред. от 18.07.2017) «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» [Текст] // «Собрание законодательства РФ», 13.01.2003. – N 2. – ст. 170.

⁶ Федеральный закон от 08.11.2007 N 259-ФЗ (ред. от 03.07.2016) «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта» [Текст] // Собрание законодательства РФ, 12.11.2007. – N 46. – ст. 5555.

Во введении обоснована актуальность работы, поставлена цель и задачи исследования, определены объект и предмет, описана методологическая и теоретическая основа исследования.

В первой главе раскрыто понятие транспортных услуг, требования к их качеству, понятие потребителя транспортных услуг и особенности его правового статуса.

Во второй главе рассмотрены правовые основы деятельности сторон в сфере транспортного обслуживания.

В третьей главе проанализировали особенности защиты прав потребителей в отдельных сферах транспортного обслуживания.

В заключении отражены выводы по работе. Анализируется поставленная цель, пути её достижения, через решение задач.

1 ПРАВОВОЙ СТАТУС ПОТРЕБИТЕЛЯ СФЕРЕ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1.1 Понятие транспортных услуг и требования к их качеству

Единое универсальное понятия «услуги» в экономической и правовой доктрине не сложилось. Так, К. Маркс писал: «Услуга есть не что иное, как полезное действие той или иной потребительной стоимости - товара ли, труда ли»¹. Л.В. Санникова понимает под «услугами» действия услугодателя по сохранению или изменению состояния невещественных благ (неимущественных прав, информации, нематериальных благ), совершаемых в пользу услугополучателя². Е.Г. Шаблова под услугой же понимает «способ удовлетворения индивидуальной потребности лица, который не связан с созданием (улучшением) вещи или объекта интеллектуальной собственности и достигается в результате деятельности, допускаемой действующим правопорядком на возмездных началах»³.

В свою очередь непосредственно сама конструкция оказания заимствована из римского права. Уже тогда закладывалась сущность конструкции услуги - это был особый договорной тип, включающий в себя три разновидности договоров, в котором основным критерием выступало наличие или отсутствие овеществленного результата (*opus*)⁴.

Если обратиться к современному российскому законодательству, то определение «услуги» содержится в п. 5 ст. 38 Налогового кодекса Российской Федерации: «услугой для целей налогообложения признается деятельность,

¹ Цит по.: Семенов С.В. Оказание транспортных услуг. [Текст] М.: Оникс, 2015. – С. 31.

² Санникова, Л. В. О правовой природе транспортных обязательств [Текст] // Юрист. – 2014. – № 5. – С.23.

³ Гражданское право: учебное пособие [Текст] / Е. Г. Шаблова, О. В. Жевняк ; под общ. ред. д-ра юрид. наук, проф. Е. Г. Шабловой. – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2015. – С. 62.

⁴ Брагинский М.И. Договорное право [Текст] / М.И. Брагинский, В.В. Витрянский. – 5-е изд., стер. – М.: Статут, 2011. – Кн. 4. Договоры о перевозке, буксировке РФе, транспортной экспедиции и иных услугах в сфере транспорта. – С. 351.

результаты которой не имеют материального выражения, реализуются и потребляются в процессе этой деятельности»¹. В то время как ГК РФ не содержит четкого понятия «услуги», но содержит понятие «договора оказания услуг». Законодатель изначально в тексте статьи ограничил применение данного определения только целями налогообложения.

Анализ точек зрения различных авторов, законодательства дает основание полагать, что суть «услуги» со временем не изменилась. Так же, как и в римском частном праве, во время оказания услуги не предполагается создание вещей.

Таким образом, сущностью услуги является то, что сама услуга как и процесс ее оказания имеют неовещественный результат, что подтверждено судебной практикой, и имеют конкретную цель. Исходя из сформировавшейся правовой позиции, судебная практика идет по пути «все, что не работа (т.е. не имеет овещественного результата) - услуга».

А.И. Хаснутдинов выделяет группы договоров на предоставление транспортных услуг в отдельную группу, объясняя определенной спецификой транспортных правоотношений и выделяя несколько основных признаков, характерных для данной группы:

- 1) транспортная организация является одной из сторон данных правоотношений;
- 2) правоотношения складываются в сфере эксплуатации транспортных средств и путей сообщения;
- 3) предмет правоотношений составляет деятельность по оказанию транспортных услуг;
- 4) они выражают отношения, направленные на выполнение основной транспортной функции или непосредственно содействующие ее осуществлению².

¹ Налоговый кодекс Российской Федерации (часть первая) от 31.07.1998 N 146-ФЗ (ред. от 19.02.2018) [Текст] // Собрание законодательства РФ, 03.08.1998. – N 31. – ст. 3824.

² Хаснутдинов А. И. Вспомогательные договоры на транспорте. [Текст] Иркутск.: Изд-во Иркут. ун-та 2014. – С. 13.

Возникает вопрос о соотношении понятий «транспортная услуга» и «транспортное обслуживание». Разграничение данных понятий имеет большое значение в правоприменительной деятельности. Доказательной представляется мнение С. Е. Хейгетовой, которая приходит к выводу, что «...транспортное обслуживание – более широкое понятие, чем транспортная услуга, которая, является элементом транспортного обслуживания»¹. В широком смысле транспортное обслуживание можно определить как деятельность, направленную на удовлетворение различными видами транспорта материальных и духовных потребностей общества в перевозках. Транспортная услуга определяется С. Е. Хейгетовой как совокупность организационно и технологически взаимосвязанных действий, выполняемых при подготовке, осуществлении и завершении перевозки грузов, пассажиров, багажа и грузобагажа.

Согласно Энциклопедическому словарю экономики и права «Рынок транспортных услуг – сфера осуществления перевозок пассажиров, грузов и багажа, технического обслуживания и ремонта транспортных средств, вспомогательных и других видов работ (услуг), связанных с перевозками»².

Рынок транспортных услуг – это сложная система урегулированных нормами права и обеспеченных средствами правового регулирования отношений, складывающихся между производителями и потребителями транспортных услуг, а также другими участниками рынка и государством в лице уполномоченных органов государственной власти по поводу перевозки пассажиров, багажа и грузов, как на национальном, так и на международном уровне³.

Объектом купли-продажи на рынке транспортных услуг являются транспортные услуги – это, прежде всего, услуги по перевозке пассажиров, багажа и груза по установленным маршрутам.

¹ Хейгетова С. Е. Правовое регулирование перевозки пассажиров автомобильным транспортом. [Текст] Дисс. канд. юрид. наук. Ростов-н/Д. 2007. – С. 29.

² Энциклопедический словарь экономики и права. [Электронный ресурс]: URL: <http://slovo.yaхy.ru/96.html>

³ Организация транспортных услуг и безопасность транспортного процесса [Текст] / Н. В. Пеньшин. – Тамбов: Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2014. – С. 14.

Международный стандарт ISO 9000:2005 дает следующее определение: «Услуга является результатом по меньшей мере одного действия, обязательно осуществленного при взаимодействии поставщика (3.3.6) и потребителя (3.3.5), она, как правило, нематериальна»¹.

Услуги в транспортной сфере нужно рассматривать, как совокупность обязательств, урегулированных нормами права, опосредованных соответствующими договорами, обеспеченных хозяйственно-правовыми средствами государственного регулирования, и связанных с физическим перемещением в пространстве пассажиров, багажа, грузов².

Транспортная услуга – это результаты непосредственного взаимодействия поставщика (перевозчика) и потребителя (пассажира, заказчика и других заинтересованных сторон) и внутренней деятельности перевозчика по удовлетворению существующих и предполагаемых потребностей потребителя услуг³.

Под транспортной услугой подразумевают не только собственно перевозку груза, а и любая другая операция, которая не входит в состав перевозочного процесса, но и связанного с его начальной подготовкой и далее с осуществлением самого процесса.

К транспортным услугам относятся:

- перевозка пассажиров и грузов;
- погрузочные и разгрузочные работы;
- складское хранение любого груза;
- подготовка грузового автомобиля;
- предоставление грузовой машины на условиях проката или аренды;

¹ Международный стандарт ISO 9000:2005. [Электронный ресурс]: URL: <http://www.pqm-online.com/>

² Гречуха В.Н. Транспортное право: правовое регулирование деятельности железнодорожного транспорта [Текст]: монография. М.: Юстиция, 2016 – С. 51.

³ Стребкова О.С. Гарантии прав потребителей при оказании транспортных услуг [Текст] // Региональные аспекты защиты прав потребителей: материалы научно-практической конференции (г. Белгород, 15 марта 2012 г.). – Белгород: ИД «Белгород», 2013. – С. 94.

- доставка новых грузовых машин или отремонтированных;
- транспортные экспедиционные услуги.

Основная транспортная услуга это, конечно же, грузоперевозка. Как правило, эта услуга сопровождается и другими услугами такими как: погрузка, разгрузка, экспедирование и т.д. К дополнительным транспортным услугам можно отнести информационные, коммерческие, маркетинговые и услуги страхования¹.

В зависимости от взаимосвязи с основной деятельностью транспортных предприятий услуги могут быть перевозочными (когда в том или ином виде присутствует элемент перевозки) и не перевозочными. Также услуги различают по виду потребителя, которому оказывается услуга. Такие услуги разделяют на внешние (которые предоставляют нетранспортным предприятиям) и внутренние (предоставляют другим предприятиям транспорта). Также выделяют технологические, коммерческие, информационные и прочие услуги. Их подразделяют по характеру деятельности, связанной с оказанием той или иной услуги.

Для такого термина как «услуга» (транспортная услуга в том числе) существует целый ряд характерных особенностей:

- услуги не существуют отдельно от процесса их оказания (то есть услуги не накапливаются);
- продажа самих услуг - это продажа самого процесса труда, соответственно и качество самих услуг будет определяться качеством процесса труда;
- услуги имеют конкретную потребительную стоимость только в конкретном месте или направлении и в определенное время. Этот фактор

¹ Брагинский М.И. Договорное право [Текст] / М.И. Брагинский, В.В. Витрянский. – 5-е изд., стер. – М.: Статут, 2011. – Кн. 4. Договоры о перевозке, буксировке, транспортной экспедиции и иных услугах в сфере транспорта. – С. 463.

существенно снижает возможность замены одной услуги на другую на рынке услуг;

- транспортные услуги относят к тем услугам, которые завершают и/или предваряют процесс производства товаров;
- каждая транспортная услуга уникальна для ее потребителя;
- потребитель услуг не будет являться их собственником¹.

Показатель качества транспортных услуг – количественная характеристика одного или нескольких потребительских свойств услуги, составляющих ее качество. Качество перевозок оценивается по совокупности характеристик, определяющих их пригодность удовлетворять потребности грузоотправителей или грузополучателей в соответствующих перевозках².

По мнению потребителя, главными требованиями к услугам перевозчиков будут являться следующие:

- экологичность услуги, бережное отношение к окружающей среде;
- постоянная готовность перевозчика к оказанию услуги перевозки;
- готовность к перевозкам специальных типов;
- приспособленность транспортного средства к определенным видам перевозок;
- предоставление достоверной и точной информации об условиях перевозки и тарифах;
- приемлемая стоимость услуг;
- перевозки «от двери до двери»;
- профессиональное сопровождение груза;
- правильное документальное оформление;
- гибкие условия обслуживания;
- разные уровни транспортного обслуживания;

¹ Организация транспортных услуг и безопасность транспортного процесса [Текст] / Н. В. Пеньшин. – Тамбов: Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2014. – С. 73.

² Семенов С.В. Оказание транспортных услуг. [Текст] М.: Оникс, 2015. – С. 68.

- комплекс дополнительных услуг;
- удобные прием и сдача грузов;
- обеспечение сохранности во время перевозки;
- должны соблюдаться оговоренные сроки;
- регулярность;
- оптимальная продолжительность¹.

Отсюда можно сделать вывод о том, что качество услуг транспорта можно рассматривать как качество совокупности видов услуг, предоставляемых предприятиями транспорта и способных удовлетворить существующие или возможные потребности потребителя.

Таким образом, обобщая все вышесказанное, можно сделать вывод, что понятие «транспортные услуги» является собирательным и охватывает не только деятельность по перевозке грузов, пассажиров и багажа, но и услуги, связанные с перевозочным процессом, к которым относятся услуги экспедиционные, услуги по погрузке и выгрузке грузов, буксировку и т.д.

1.2 Понятие потребителя транспортных услуг и особенности его правового статуса

В гражданском праве «потребителем транспортной услуги» принято считать физическое или юридическое лицо, принимающие участие в транспортно-общественных отношениях, пользующиеся определенным видом транспортных услуг для удовлетворения своих нужд и являющиеся носителями соответствующих субъективных прав и юридических обязанностей².

К потребителям транспортных услуг относятся:

¹ Бутакова Н.А. Защита прав потребителей в сфере перевозки пассажира и багажа [Текст] // Научные труды Северо-Западного института управления. – 2016. – № 7. – С. 77.

² Гараев Э.М. Соотношение транспортного законодательства и законодательства о защите прав потребителей [Текст] // Бизнес в законе. – 2013. – №3. – С.12.

- грузоотправитель (отправитель груза, владелец груза) – это физическое или юридическое лицо, указанное в транспортной накладной и выступающее от своего имени или от имени владельца груза (п. 4 ст. 2 УАТ РФ).

- грузополучатель (получатель груза, владелец груза) - это физическое или юридическое лицо, указанное в документах на перевозку груза, которому грузоотправитель поручает получить груз;

- пассажир - физическое лицо, перевозка которого транспортным средством осуществляется на основании договора перевозки пассажира или договора фрахтования транспортного средства для перевозки пассажира (УАТ РФ).

Только при непосредственном вступлении в правоотношения, возникающие при транспортном обслуживании, физическое лицо получает гражданско-правовой статус пассажира¹.

Осуществление прав и обязанностей потребителей транспортных услуг начинается с момента заключения договора перевозки, который подтверждается соответствующим документом, который выдается транспортным предприятием или уполномоченными им организациями или лицами.

Предмет договора перевозки, который заключается по поводу пассажирских перевозок, является существенным условием такого договора. Рассматриваемым предметом являются деятельность перевозчика, которая направлена на пассажирскую доставку в определенный пункт. Когда при посадке пассажир сдает багаж – к предмету также относится его доставка. Также сюда включаются деятельность пассажиров, направленная на оплату предоставленного сервиса в отношении пассажирской перевозки и его багажа. Срок также является условием договора. Статья 792 ГК РФ устанавливает, что у того, кто предоставляет сервис пассажирских перевозок, должен привезти их в назначенный пункт с то время,

¹ Геворкян Т.В., Надергулова Л.С. Некоторые вопросы защиты прав пассажиров в сфере транспортного обслуживания [Текст] // Актуальные вопросы современной науки. – 2014. - № 33. – С. 183.

которое определено различными транспортными кодексами или уставами, при их отсутствии срок должен быть разумным¹.

На основе анализа положений гражданского и транспортного законодательства, а также существующей судебной практики к существенным условиям договора перевозки можно отнести следующие:

1. Предмет договора. Включение данного пункта в содержание любого соглашения регламентировано ст. 432 закона № 14-ФЗ. Предметом договора перевозки является оказание транспортных услуг по доставке в указанный пункт вверенных одной стороне (перевозчику) грузов с последующей их передачей конкретному лицу, имеющему полномочия на получение таких грузов. Вторая сторона (грузоотправитель) обязуется произвести оплату такой услуги (п. 1 ст. 785 закона № 14-ФЗ). Предмет договора не будет считаться установленным, а сам договор перевозки груза – заключенным, без указания:

- характеристик груза (наименование, количество, вес, размер, объем, параметры упаковки/тары и т. д.);

- даты и времени отправления и доставки;

- пунктов отправления и назначения.

2. Срок перевозки.

3. Сумма провозной платы.

4. Порядок и условия произведения расчетов между сторонами.

Рассматриваемая разновидность договора относится к публичным, консенсуальным, двусторонним, возмездным². Заключается он путем присоединения. Двусторонность обязательств выражена в том, что у обеих сторон имеются и права и обязанности. Возмездность говорит о предоставлении сервиса

¹ Шарипов Д.Э. Проблемы воплощения и защиты гражданских прав граждан по договору перевозки пассажиров и багажа при разумном сроке [Текст] // В сборнике: Актуальные проблемы российского права и законодательства сборник материалов IX Всероссийской научно-практической конференции студентов, аспирантов, молодых ученых. Сост. Е.В.Василенко; Автономная некоммерческая организация высшего образования «Сибирский институт бизнеса, управления и психологии». 2016. – С. 200.

² Гражданское право: учебное пособие [Текст] / Е. Г. Шаблова, О. В. Жевняк; под общ. ред. д-ра юрид. наук, проф. Е. Г. Шабловой. – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2015. – С. 73.

за определенную цену. Консенсуальность данного договора заключается в том, что он будет считаться заключенным в тот момент, когда пассажир купит билет. Факт заключения договора пассажирской перевозки подтверждается билетом, а то, что багаж сдан – багажной квитанцией.

Следующей особенностью правового статуса потребителя транспортных услуг является наличие разного объема прав и обязанностей для разных категорий потребителей. Так, к примеру, у грузоотправителя и грузополучателя разные права и обязанности¹. Грузоотправитель имеет право заключать договор от своего имени, но в пользу другой стороны - грузополучателя, выполнить определенные действия по подготовке груза к перевозке. Права грузополучателя заключаются в том, что он имеет право договор об организации перевозки необходимого груза с любым перевозчиком по его желанию. Так же грузополучатель имеет право не принимать груз и потребовать его замены либо возвращения полной стоимости при его ненадлежащем качестве, либо порче не по вине грузополучателя. Так же грузополучатель имеет право использовать и управлять грузом с того момента, когда им получена товарно-транспортная накладная и на переадресацию груза, если эта возможность была оговорена в договоре с компанией-перевозчиком. Так же у грузополучателя есть и обязанности. Он обязан обеспечить беспрепятственную доставку и разгрузку заказанного груза, а так же соблюдать оговоренные сроки по приему и разгрузке доставленного груза. В процессе разгрузки грузополучатель должен соблюдать все правила техники безопасности, правила обращения с грузом, особенно хрупким и при необходимости провести очистку или санитарную обработку транспортных средств. Обязательным является так же произведение оплаты перевозки грузов в полном объеме и в оговоренный заранее срок и неукоснительное соблюдение других,

¹ Машарова Ю.Ц. Об особенностях защиты прав пассажиров при оказании транспортных услуг [Текст] // В сборнике: Соблюдение прав и законных интересов участников гражданского оборота Сборник материалов научно-практической конференции. 2016. – С. 8.

дополнительных пунктов договора с грузоотправителем и транспортной компанией.

Не смотря на то, что в зависимости от вида транспортных услуг потребитель имеет разный объем прав и обязанностей, можно выделить общие права и обязанности. Так как договор перевозки является разновидностью договора на оказание услуг, то к нему могут быть применены общие положения Закона РФ ОЗПП, устанавливающие право потребителя на качество, безопасность, своевременную и надлежащую информацию об оказываемой услуге¹.

Обязанности перевозчика в отношении пассажиров возникают еще до посадки их в транспортное средство. Согласно ст. 786 ГК РФ перевозчик обязан:

- обеспечивать перевозку пассажиров по установленному маршруту;
- в случае сдачи пассажиром багажа, доставить багаж в пункт назначения.

Пассажир, которого не устроило качество перевозки, вправе предъявить требования в соответствии со ст. 29 Закона ОЗПП и по своему выбору потребовать:

- 1) Устранения недостатков услуги в процессе поездки;
- 2) Уменьшения цены услуги после обнаружения в ней недостатков или прибытия в пункт назначения;
- 3) Возмещения расходов, понесенных в процессе перевозки, по устранению недостатков услуги своими силами или третьими лицами.

Также пассажир вправе потребовать возмещения убытков, понесенных им вследствие оказания перевозчиком услуги ненадлежащего качества. Требования потребителя излагаются в виде письменной претензии. Особенности, сроки подачи и рассмотрения претензий напрямую зависят от вида транспорта и регулируются следующими правовыми актами:

1. на ж/д транспорте - главой 8 УЖТ РФ;
2. на водном транспорте - главой 18 КВВТ РФ;

¹ Машарова Ю.Ц. Об особенностях защиты прав пассажиров при оказании транспортных услуг [Текст] // В сборнике: Соблюдение прав и законных интересов участников гражданского оборота Сборник материалов научно-практической конференции. 2016. – С. 8.

3. на воздушном транспорте - ст.ст. 124-127 ВК РФ;
4. на автомобильном транспорте - глава 7 УАТ РФ.

Помимо права на оказание услуг по перевозке надлежащего качества пассажир имеет следующие права:

– право на безопасность оказываемой услуги (ст. 7 Закона ОЗПП). В случае, если при перевозке пассажира был причинен вред жизни, здоровью или имуществу потребителя, исполнитель будет нести имущественную ответственность (ст. 14 закона ОЗПП);

– право на информацию об оказываемой услуге (ст. 8-10 ОЗПП). Транспортные кодексы и уставы обязывают транспортные компании незамедлительно сообщать потребителю информацию о стоимости билетов, расписании движения транспорта, стоимости перевозки багажа и пр. непредставление такой информации может привести к тому, что пассажир опоздает на поезд или самолет, либо оплатит неполную стоимость билета и не сможет улететь. В таких ситуациях потребитель несет убытки, и исполнитель обязан не только нести ответственность за непредставление информации, но и возместить пассажиру понесенные убытки.

- право на оказание услуги в указанные сроки (ст. 27, 28 закона ОЗПП);
- право на безопасную перевозку груза и багажа.

Поскольку любое транспортное средство - источник повышенной опасности, одной из государственных гарантий данного права является обязательное страхование пассажиров, установленное Федеральным законом от 14.06.2012 N 67-ФЗ (ред. от 29.07.2017) «Об обязательном страховании гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров и о порядке возмещения такого вреда, причиненного при перевозках пассажиров метрополитеном»¹.

¹ Федеральный закон от 14.06.2012 N 67-ФЗ (ред. от 29.07.2017) «Об обязательном страховании гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров и о порядке возмещения такого вреда, причиненного при перевозках пассажиров метрополитеном» [Текст] // Собрание законодательства РФ. – 18.06.2012. – N 25. – ст. 3257

Ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков оказанной услуги устанавливается в параграфе 3 главы 59 ГК РФ и ст. 14 Федерального Закона РФ ОЗПП.

Согласно данным нормам, причиненный вред подлежит возмещению в полном объеме. Право на компенсацию морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения его прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, регламентировано ст. 15 Федерального Закона РФ ОЗПП.

2 ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СТОРОН В СФЕРЕ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

2.1 Нормативно-правовые основы, регулирующие правоотношения в сфере транспортного обслуживания

Правовые отношения, возникающие в процессе перевозок пассажиров и грузов различными видами транспорта, включая их перевозки автомобильным транспортом, регулируются транспортным правом. Широким и многогранным предметом транспортного права обусловлена необходимость привлечения для регулирования общественных отношений в транспортной сфере норм различных отраслей права, включая нормы административного, гражданского, земельного и трудового права. В связи с этим транспортное право характеризуется как комплексное право. Кроме того, специфика транспортного права проявляется в том, что регулируемые его нормами общественные отношения возникают при использовании транспорта общего пользования, который является источником повышенной опасности.

На признак комплексности транспортного права обратил внимание В.А.Елизаров. Он отметил, что транспортное право регулирует разные по характеру отношения, которые возникают в процессе взаимоотношений транспортных предприятий с клиентурой, когда такие отношения нуждаются в специальном регулировании из-за их особенностей¹. Эти особенности проявляются в процессе регулирования перевозок пассажиров и грузов авиационным, автомобильным, речным и морским, водным и железнодорожным транспортом.

Транспортное право представляет собой совокупность правовых норм, регулирующих общественные отношения, которые возникают в связи с

¹ Егизаров, В.А. Транспортное право: учебник [Текст] / В.А. Егизаров. - 8-е изд., доп. и перераб. - М.: Юстицинформ, 2015. – С. 37.

организацией и функционированием транспортных предприятий, отношения между транспортными предприятиями и их многочисленной клиентурой, пользующейся транспортными средствами, а также между транспортными предприятиями как одного, так и разных видов транспорта¹.

Многообразие норм транспортного права предопределено в том числе значительным числом «обслуживаемых» видов транспорта, которые принято различать в зависимости от типа транспортных средств, используемых для перевозки². Выделяются следующие виды транспорта: воздушный, внутренний водный, морской, автомобильный, железнодорожный, трубопроводный. При этом различные виды транспорта предполагают различную технологию перевозки и способы обеспечения безопасности. По этой причине основная масса правовых норм, регулирующих транспортную деятельность, сосредоточена в транспортных уставах и кодексах, каждый из которых обеспечивает правовое регулирование отношений в зависимости от специфики соответствующего вида транспорта.

Группа законов, составляющих источники транспортного права, включает:

1. Конституция РФ – правовой фундамент всего российского законодательства. Основным Закон государства является базой для нормативных источников, регулирующих перевозки различными видами транспорта. Он закрепляет принципы свободного перемещения товаров и услуг (ч.1 ст.7), свободы передвижения граждан (ч.1 ст.27), а также важнейшие положения, касающиеся управления федеральным транспортом (п. «и» ст.71), нахождения в ведении Российской Федерации гражданского законодательства (п. «о» ст.71).

2. Федеральный конституционный закон от 17.12.1997 № 2-ФКЗ «О Правительстве Российской Федерации» регулирует общие вопросы системы и функционирования федеральных органов исполнительной власти (министерств,

¹ Елисеев, В.А. Транспортное право. Учебное пособие. [Текст] М.: 2014. – С. 47.

² Гречуха, В.Н. Транспортное право: правовое регулирование деятельности железнодорожного транспорта [Текст]: монография. М.: Юстиция, 2016 – С. 26.

ведомств, в том числе Минтранса России), осуществления Правительством РФ руководства ими и контроля за их деятельностью.

3. Группа федеральных законов. Порядок организации и осуществления перевозок регулируется ГК РФ. В гл. 40 «Перевозка» закреплены общие условия перевозки, установлены правила ее организации, урегулированы перевозки в прямом смешанном сообщении, перевозки транспортом общего пользования.

В действующем транспортном законодательстве имеется пять кодифицированных нормативных правовых актов по основным видам транспорта:

1) Перевозки, осуществляемые ж/д составами, поездами, регулируются законом «Устав железнодорожного транспорта РФ» от 10.01.2003 № 18-ФЗ. Помимо транспортного устава железных дорог РФ, условия, ответственность участников, заключивших между собой договор по перевозке ж/д транспортом, устанавливаются Минтрансом РФ, а точнее определенными правилами, утверждаемыми этим федеральным исполнительным органом. Среди них:

- Приказ МПС РФ от 18.06.2003 N 37 (ред. от 14.09.2011) «Об утверждении Правил перевозок железнодорожным транспортом скоропортящихся грузов» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 19.06.2003 N 4762¹;

- Приказ Минтранса России от 19.12.2013 N 473 (ред. от 30.11.2016) «Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом» (Зарегистрировано в Минюсте России 24.07.2014 N 33244)² и некоторые другие.

2) УАТ РФ является основным законодательным актом, регулирующим отношения, в том числе по поводу пассажирских перевозок и перевозок багажа.

¹ Приказ МПС РФ от 18.06.2003 N 37 (ред. от 14.09.2011) «Об утверждении Правил перевозок железнодорожным транспортом скоропортящихся грузов» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 19.06.2003 N 4762 [Текст] // Российская газета (специальный выпуск), 20.06.2003. – N 119/2.

² Приказ Минтранса России от 19.12.2013 N 473 (ред. от 30.11.2016) «Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом» (Зарегистрировано в Минюсте России 24.07.2014 N 33244) [Текст] // Российская газета. – 01.08.2014. – N 172,

Правоотношения, возникающие между сторонами (гражданами, организациями) в ходе предоставления услуг автотранспортом, регулируются таким транспортным уставом РФ, как закон «Устав автомобильного транспорта» от 08.11.2007 № 259-ФЗ. Помимо автотранспорта, положения транспортного устава автомобильного транспорта распространяются на электротранспорт, осуществляющий перевозки в городах над землей (троллейбусы, трамваи).

В рамках закона № 259-ФЗ Правительством утверждены правила перевозки:

- Постановление Правительства РФ от 14.02.2009 N 112 (ред. от 28.04.2015) «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом»¹;

- Постановление Правительства РФ от 15.04.2011 N 272 (ред. от 12.12.2017, с изм. от 16.03.2018) «Об утверждении Правил перевозок грузов автомобильным транспортом»².

Перечисленные правовые акты распространяются только на перевозки внутри РФ, а при перемещении за рубеж действуют соответствующие международные договоры.

3) Правила оказания воздушных перевозок закреплены следующих нормативно-правовых актах:

3.1. ВК РФ.

3.2. Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» (утверждены приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82) (далее – ФАП 82)³ и некоторые другие.

¹ Постановление Правительства РФ от 14.02.2009 N 112 (ред. от 28.04.2015) «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом» [Текст] // Собрание законодательства РФ». – 02.03.2009. – N 9. – ст. 1102.

² Постановление Правительства РФ от 15.04.2011 N 272 (ред. от 12.12.2017, с изм. от 16.03.2018) «Об утверждении Правил перевозок грузов автомобильным транспортом» [Текст] // Собрание законодательства РФ. – 25.04.2011. – N 17. – ст. 2407.

³ Приказ Минтранса России от 28.06.2007 N 82 (ред. от 05.10.2017) «Об утверждении Федеральных авиационных правил "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»

Перевозчики вправе устанавливать свои правила воздушных перевозок, но они не должны противоречить общим правилам воздушной перевозки и ухудшать уровень обслуживания пассажиров (п.4 ФАП 82).

4) Правила оказания перевозок на водном транспорте уставлены в КВВТ РФ, регулирующим отношения, которые возникают между организациями внутреннего водного транспорта Российской Федерации, грузоотправителями, грузополучателями, пассажирами и другими физическими и (или) юридическими лицами при осуществлении судоходства на внутренних водных путях Российской Федерации, и определяет их права, обязанности и ответственность.

Подзаконные нормативные правовые акты конкретизируют положения ГК, транспортных законов, детализируют отдельные понятия и институты. Они включают:

1. Указы Президента РФ направлены на совершенствование деятельности транспортных структур и использования отдельных видов транспорта, обеспечение безопасности на транспорте.

2. Постановления Правительства РФ посвящены вопросам совершенствования управления транспортом, его систем. Большую роль в регулировании перевозок пассажиров и багажа играют постановления Правительства РФ. Правила подчеркивают особенности каждого из видов перевозок автотранспортом, выделяя их особенности и своим содержанием конкретизируя нормы ГК РФ и УАТ РФ, касающиеся перевозок пассажиров.

3. Нормативные акты федерального органа исполнительной власти в области транспорта (Минтранса России), других министерств и ведомств, регламентируют организацию перевозок и их осуществление, в том числе порядок и технические условия погрузки, крепления, транспортировки и выгрузки грузов.

(Зарегистрировано в Минюсте России 27.09.2007 N 10186) // [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru/>.

Все разрабатываемые и применяемые в настоящее время законы, правила перевозок, положения и другие нормативные документы, регулирующие автотранспортную деятельность, распространяются на всех перевозчиков, включая частных.

Таким образом, все перевозчики грузов и пассажиров, как юридические лица, так и индивидуальные предприниматели, обязаны руководствоваться в своей работе требованиями ч. 2 главы 40 ГК РФ. Конкретные вопросы деятельности перевозчика определяются федеральными законами, указами Президента РФ, постановлениями Правительства, уставами и другими нормативными актами федеральных и местных органов исполнительной власти.

2.2 Стороны в сфере транспортного обслуживания

Общественные отношения между транспортными организациями (владельцами транспортных средств) и лицами, заинтересованными в перемещении грузов, пассажиров, багажа, почты, возникающие в связи с оказанием услуг по использованию транспортных средств для осуществления транспортного (перевозочного) процесса составляют предмет транспортного права, особенностью которого является сочетание властно-организационных отношений, регулируемых нормами административного права, и имущественных отношений, регулируемых нормами гражданского права.

Ядром транспортных обязательств, по справедливому замечанию Д.А. Медведева и В.Т. Смирнова, является обязательство перевозки, в процессе реализации которого могут возникать иные обязательства, непосредственно связанные с оказанием транспортных услуг (организационно-перевозочные, экспедиционные, арендные и др.)¹. Договор перевозки представляет собой соглашение, по которому одна сторона, именуемая «перевозчик», обязуется за плату перевезти груз, пассажира и багаж.

¹ Гражданское право: учебное пособие [Текст] / Е. Г. Шаблова, О. В. Жевняк; под общ. ред. д-ра юрид. наук, проф. Е. Г. Шабловой. – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2015. – С. 63

Сторонами транспортных правоотношений являются участники этих отношений, которые имеют субъективные права и выполняют юридические обязанности в данной сфере.

Стороны транспортных правоотношений включает:

а) пассажир - лицо, совершающее поездку в поезде по действительному проездному документу (билету) либо имеющее проездной документ (билет) и находящееся на территории железнодорожной станции, железнодорожного вокзала или пассажирской платформы непосредственно перед указанной поездкой или непосредственно после нее (УАТ РФ);

пассажир - лицо, перевозка которого на судне осуществляется по договору перевозки пассажира (УЖТ РФ);

Согласно КВВТ РФ пассажиром является лицо, перевозка которого на судне осуществляется по договору перевозки пассажира. Более точное определение предложено в п.1.2.24. Санитарных правил и нормах СанПиН 2.5.2-703-98 «Суда внутреннего и смешанного (река-море) плавания» (утв. Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 30 апреля 1998 г. N 16), согласно которым пассажиром признается всякое лицо на борту судна, кроме капитана и членов экипажа и других лиц, работающих или имеющих какие-либо занятия, связанные с эксплуатацией этого судна (специальный персонал)¹.

б) перевозчик. В соответствии с п. 13 ст. 2 УАТ РФ перевозчиком является юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, принявшие на себя по договору перевозки пассажира, договору перевозки груза обязанность перевезти пассажира и доставить багаж, а также перевезти вверенный грузоотправителем груз в пункт назначения и выдать багаж, груз уполномоченному на их получение лицу.

Согласно ст. 100 ВК РФ «первозчиком является эксплуатант, осуществляющий воздушные перевозки пассажиров, багажа, грузов или почты и имеющий лицензию на осуществление подлежащего лицензированию в

¹ СанПиН 2.5.2-703-98. 2.5.2. Водный транспорт. Суда внутреннего и смешанного (река-море) плавания. Санитарные правила и нормы [Электронный ресурс]: URL: <http://www.consultant.ru/>

соответствии с законодательством Российской Федерации вида деятельности в области авиации».

Согласно ст. 3 КВВТ РФ перевозчик – это «юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, взявшие на себя по договору перевозки обязанность доставить груз, пассажира или его багаж из пункта отправления в пункт назначения».

Согласно ст. 8 КТМ РФ в качестве перевозчика на морском транспорте выступает, как правило, судовладелец, т. е. лицо, эксплуатирующее судно от своего имени, независимо от того, является ли оно собственником судна или использует его на ином законном основании.

Согласно ст. 2 УЖТ РФ «перевозчик – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, принявшие на себя по договору перевозки железнодорожным транспортом общего пользования обязанность доставить пассажира, вверенный им отправителем груз, багаж, грузобагаж из пункта отправления в пункт назначения, а также выдать груз, багаж, грузобагаж управомоченному на его получение лицу (получателю)».

Таким образом, хотя сторонами договора перевозки грузов являются только грузоотправитель и перевозчик, количество участников вытекающего из него обязательства значительно шире. Прежде всего, это грузополучатель (в случае несовпадения грузоотправителя и грузополучателя в одном лице). Кроме того, применительно к перевозкам морским, речным и авиационным транспортом участниками вытекающего из договора перевозки обязательства становятся, соответственно, морские, речные порты и аэропорты, выполняющие важные транспортно-технические и коммерческие задачи, а также пограничные железнодорожные станции. На железнодорожном транспорте к их числу можно отнести собственника инфраструктуры (железнодорожные пути общего пользования, станции, системы связи и сигнализации, управления движением и иные обеспечивающие нормальное функционирование этого комплекса здания, сооружения и оборудование).

2.3 Ответственность за нарушение прав потребителей в сфере транспортного обслуживания

За ненадлежащее исполнение обязательств, а также за их неисполнении стороны договора перевозки несут ответственность в соответствии с гражданским и транспортным законодательством, а также правилами, установленными соглашением сторон (п. 1 ст. 793 закона № 14-ФЗ).

Согласование условий об уменьшении или полном исключении предусмотренной законодательством ответственности, произведенное перевозчиком и грузовладельцем, считается по общему правилу недействительным (п. 2 ст. 793 закона № 14-ФЗ, ст. 37 Устава автотранспорта).

Одной из особенностей ответственности, связанной с перевозкой груза и/или пассажиров, является ее ограниченный характер, затрагивающий ответственность за сохранность багажа или грузобагажа¹. Так согласно, п. 2 ст. 796 ГК РФ затраты, которые были понесены при подготовке к перевозке (упаковка, затаривание), доставка к транспортному средству не учитываются не учитываются. При проведении сравнительного анализа норм ГК РФ, транспортных законов, которые ограничивают ответственность перевозчика за несохранность багажа, с нормами Закона РФ ОЗПП, согласно которому убытки, которые были причинены потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки, установленной законом и договором. Здесь имеет место конкуренция законов².

В постановлении Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите

¹ Дудченко А.В. Правовые отношения по договору перевозки пассажира: проблемы гражданско-правовой ответственности. [Текст]. М.: Норма, 2015. – С. 29.

² Геворкян Т.В., Надергулова Л.С. Некоторые вопросы защиты прав пассажиров в сфере транспортного обслуживания [Текст] / Т.В. Геворкян, Л.С. Надергулова // Актуальные вопросы современной науки. – 2014. - № 33. – С. 185.

прав потребителей»¹ содержится разъяснение, в соответствии с которым в тех случаях, когда отдельные виды гражданско-правовых отношений с участием потребителей, помимо норм ГК, регулируются и специальными законами РФ (например, договоры перевозки, энергоснабжения), то к отношениям, вытекающим из таких договоров, Закон РФ ОЗПП может применяться в части, не противоречащей ГК и специальному закону.

Ограниченный характер ответственности перевозчика также возникает при задержке отправления транспортного средства, перевозящего пассажира, или опоздание прибытия его в пункт назначения². Он заключается в применяемых санкциях и ограничении верхнего потолка размера штрафа либо суммой проездной платы (УЖТ РФ, УАГ РФ) либо даже половиной суммы проездной платы (ВК РФ, КТМ РФ, КВВТ РФ). В соответствии со ст. 795 ГК РФ ответственность перевозчика за задержку отправления пассажира или опоздание прибытия в пункт назначения наступает, если перевозчик не докажет, что задержка или опоздание имели место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности транспортных средств, угрожающей жизни и здоровью пассажиров, или иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика.

В транспортных законах предусмотрены разные штрафные санкции. Так, КВВТ РФ, УЖТ РФ и УАГ РФ устанавливают штраф в размере 3% стоимости проезда за каждый час задержки, но не более чем в размере стоимости проезда. Совсем иные цифры по сравнению с закрепленными в других транспортных законах фигурируют в ВК РФ. В соответствии со ст. 120 ВК РФ за просрочку доставки пассажира в пункт назначения перевозчик уплачивает штраф в размере 25 % минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, если не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы,

¹ Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей». [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru/>.

² Камышанский В.П., Дудченко А.В. Меры гражданско-правовой ответственности по договору перевозки грузов и пассажиров. [Текст] М.: Норма. 2015. – С. 46.

устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика. Величина штрафа не может быть более 50 % провозной платы. Если пассажир не имеет возможности ждать отправки задержанного рейса, то такой его отказ от перевозки будет называться вынужденным. В этом случае перевозчик должен сделать соответствующую отметку в перевозочном документе либо выдать пассажиру иной документ, подтверждающий указанные выше обстоятельства и вернуть пассажиру всю сумму, уплаченную за перевозку.

Помимо возложения на перевозчика уплаты штрафа за допущенное правонарушение УЖТ РФ и УАТ РФ предоставляют пассажиру также право требовать возмещения иных причиненных ему убытков в порядке, установленном законодательством РФ. Существенной проблемой, касающейся ответственности перевозчика за задержку отправления транспортного средства, перевозящего пассажира, или опоздание прибытия такого транспортного средства в пункт назначения, является возмещение морального вреда¹.

В ст. 800 ГК закреплена ответственность перевозчика за причинение вреда жизни или здоровью пассажира. Сама статья не регулирует ответственность перевозчика, а носит отсылочный характер. В ней говорится: «Ответственность перевозчика за вред, причиненный жизни или здоровью пассажира, определяется правилами главы 59 настоящего Кодекса, если законом или договором перевозки не предусмотрена повышенная ответственность перевозчика». Транспортные уставы и кодексы также не регулируют ответственность перевозчика за вред, причиненный жизни и здоровью пассажира.

Так, УЖТ РФ и ВК РФ содержат в отсылочных нормах лишь указание на такую ответственность. Причем в УЖТ РФ норма сформулирована в самом общем виде: «Перевозчик несет ответственность за вред, причиненный жизни

¹ Стребкова О.С. Гарантии прав потребителей при оказании транспортных услуг [Текст] // Региональные аспекты защиты прав потребителей: материалы научно-практической конференции (г. Белгород, 15 марта 2012 г.). Белгород: ИД «Белгород», 2013. – С. 96.

или здоровью пассажира, в соответствии с законодательством Российской Федерации» (ст. 113). В ВК РФ же норма об ответственности перевозчика, по сути, повторяет формулировку ст. 800 ГК.

В силу пункта 1 статьи 130 ГК РФ вред, причиненный жизни или здоровью либо имуществу пассажира воздушного судна при воздушной перевозке, владелец воздушного судна несет ответственность в размере, предусмотренном гражданским законодательством Российской Федерации, если иное не предусмотрено международным договором Российской Федерации.

Согласно пункту 1 статьи 116 ВК РФ, перевозчик несет ответственность перед пассажиром воздушного судна и грузовладельцем в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, а также договором воздушной перевозки пассажира, договором воздушной перевозки груза или договором воздушной перевозки почты.

В соответствии с пунктом 2 статьи 117 ВК РФ воздушная перевозка пассажира включает в себя период с момента прохождения пассажиром воздушного судна предполетного досмотра для посадки на воздушное судно и до момента, когда пассажир воздушного судна под наблюдением уполномоченных лиц перевозчика покинул аэродром.

Таким образом, ответственность авиаперевозчика действует на протяжении всей воздушной перевозки пассажира, которая включает в себя период с момента прохождения пассажиром воздушного судна предполетного досмотра для посадки на воздушное судно и до момента, когда пассажир воздушного судна под наблюдением уполномоченных лиц перевозчика покинул аэродром, то есть ВК РФ включает в себя и высадку пассажиров воздушного судна.

Законом предусмотрена ответственность как перевозчика, так и пассажира при перевозке багажа. Перевозчик несет ответственность за несохранность багажа, а пассажир – за искажение сведений о нем и отправление предметов, перевозка которых в качестве багажа запрещена.

Ответственность перевозчика за утрату, недостачу и повреждение (порчу) багажа установлена ст. 796 ГК РФ. Эта статья содержит общую формулировку ответственности перевозчика как за несохранность груза, так и багажа. Поэтому рассмотренные основные положения его ответственности за указанное нарушение обязательств при перевозке груза относятся и к ответственности в связи с перевозкой багажа.

В соответствии со ст. 796 ГК РФ, 96, 107 УЖТ РФ, ст. 119 КВВТ РФ, п. 7 ст. 34 УАТ РФ, ст. 119 ВК РФ ущерб возмещается перевозчиком в следующем размере:

1) В случае утраты или недостачи груза – в размере стоимости утраченного или недостающего груза;

2) В случае повреждения (порчи) груза – в размере суммы, на которую понизилась его стоимость, при невозможности восстановления поврежденного груза - в размере его стоимости;

Повреждение (порча) груза удостоверяется актами, составляемыми совместно с грузоотправителем, один экземпляр которого выдается потребителю (ст. 160 КВВТ РФ, ст. 38 УАТ РФ, ст. 119 УЖТ РФ, ст. 124 ВК РФ).

Также за нарушение договора перевозки груза ответственность предусмотрена транспортными уставами и кодексами, в которых, например, установлены такие штрафы:

- За неподачу простых вагонов под погрузку – 10 руб. за каждую тонну, а рефрижераторных – 20 руб. (ст. 94 Устава ж/д транспорта).

- За неподачу под погрузку автотранспорта – 5% в час от платы за перевозку по договору в городском сообщении и 1% – в междугороднем (п. 3 ст. 34 Устава автотранспорта).

- За просрочку доставки груза по железной дороге – 9% в день от провозной платы, но в пределах суммы за перевозку (ст. 97 Устава ж/д транспорта).

- За просрочку доставки автотранспортом – 9% в день от провозной платы, но в пределах ее полного размера (п. 11 ст. 34 Устава автотранспорта).

- За просрочку доставки груза самолетом – 25 руб. за каждый час, но в пределах половины платы за перевозку (ст. 120 ВК РФ).

Претензии к качеству оказываемой услуги могут быть предъявлены потребителем при обнаружении недостатков, в ходе оказания услуги или по её завершении. Сроки предъявления таких претензий регулируются различными транспортными уставами и кодексами.

Срок исковой давности по договору перевозки отличается от общего 3-годового срока. Так, исходя из п. 3 ст. 797 ГК РФ, перевозчик груза или его клиент обязан успеть заявить свое требование противной стороне в течение 1 года. Дата, с которой начинается отсчет этого срока, определяется в зависимости от вида транспорта, например:

- при доставке груза по морю – через 30 дней после запланированной даты доставки груза (ст. 408 КТМ);
- ж/д перевозке – с момента наступления события (ст. 125 УЖТ РФ);
- просрочке доставки груза автотранспортом – со дня его выдачи (ст. 42 УАТ РФ);
- воздушной перевозке – с момента получения ответа на претензию или через 45 дней от даты претензии, если оппонент ее проигнорировал (ст. 128 ВК РФ).

По искам о перевозке пассажиров установлены особые сроки, например:

- 3 года – при перевозках по внутренним водам (ст. 164 КВВТ РФ);
- 2 года – при международных воздушных перевозках (ст. 35 Монреальской Конвенции 1999 года).

При определении давностного срока суд исходит из правовой природы договора, а не из его названия. Договор на оказание услуг по транспортировке может быть квалифицирован как договор перевозки, тогда применяется сокращенный исковой срок.¹

¹ Постановление Арбитражного суда Восточно-Сибирского округа от 20.10.2015 № Ф02-5123/2015. [Электронный ресурс]: URL: <http://www.consultant.ru/>.

Если договор заключен на организацию и сопровождение перевозок, он может расцениваться как договор на оказание услуг, к которому будет применяться общий давностный срок.¹

Таким образом, правовая основа деятельности сторон в сфере транспортного обслуживания имеет сложную иерархическую систему норм и установленных правил, к которым относятся: ГК РФ, транспортные кодексы уставы, закон РФ ОЗПП, Правила оказания услуг по перевозке пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа различных видах транспорта и другие нормативные документы. В зависимости от типа выбранного для осуществления перевозки транспорта (автомобильный, авиационный, железнодорожный, морской и т. д.) общие условия предоставления такой услуги, а также особенности содержания и оформления договора регламентируются специальными транспортными уставами и кодексами, законами и правилами.

¹ Постановление Президиума ВАС РФ от 12.02.2013 № 14269/12. [Электронный ресурс]: URL: <http://www.consultant.ru/>.

3 ОСОБЕННОСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ОТДЕЛЬНЫХ СФЕРАХ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

3.1 Защита прав потребителей на железнодорожном транспорте

Вопросы защиты прав потребителей как пользователей услуг железнодорожного транспорта носят сложный и многоплановый характер. Вопросы качества оказания услуг, комфортного пребывания пассажиров как во время пути, так на объектах железнодорожного транспорта, связанных с обслуживанием и перевозкой пассажиров, постоянно находятся в центре внимания законодателя, ставящего своей целью защиту нарушенных гражданских прав.

В ст. 3 УЖТ РФ прямо установлено, что пассажиры, а также физические лица, имеющие намерение воспользоваться или пользующиеся услугами по перевозкам пассажиров, багажа, грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, как потребители пользуются всеми правами, предусмотренными законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей.

Ключевой является норма пункта 1 статьи 7 Закона ОЗПП в соответствии с которой потребитель имеет право на то, чтобы оказываемая пассажиру услуга при обычных условиях была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред имуществу потребителя.

В соответствии с пунктом 3 статьи 1 Федерального закона «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации»¹ функционирование железнодорожного транспорта осуществляется, в том числе, исходя из принципа доступности, безопасности и качества оказываемых пассажирам услуг. При этом

¹ Федеральный закон от 10.01.2003 N 17-ФЗ (ред. от 20.12.2017) «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» [Текст] // Собрание законодательства РФ. – 13.01.2003. – N 2. – ст. 169.

владельцы инфраструктур, перевозчики и другие участники перевозочного процесса в пределах установленной законодательством Российской Федерации о железнодорожном транспорте компетенции обязаны обеспечить безопасные для жизни и здоровья пассажиров условия проезда.

Аналогичная норма закреплена в статье 80 УЖТ РФ, в силу которой перевозчики и владельцы инфраструктур должны обеспечивать безопасность перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа, качественное обслуживание пассажиров на железнодорожных станциях, железнодорожных вокзалах, пассажирских платформах и в поездах, сохранность перевозимых багажа, грузобагажа, движение пассажирских поездов в соответствии с расписанием, своевременную доставку багажа, грузобагажа.

Договор перевозки пассажира является разновидностью договора оказания услуг, поэтому правоотношения в этой области регулируются Законом ОЗПП. Исполнитель договора обязан оказать услугу в надлежащие сроки и надлежащего качества. Если в договоре перевозки нет пункта о качестве оказываемых услуг, перевозчик обязан оказать услугу, соответствующую требованиям, обычно предъявляемым к услугам такого рода. При заключении договора перевозки пассажира, условиями о качестве являются:

1. класс обслуживания;
2. наличие/отсутствие посадочного места;
3. наличие/отсутствие питания в поездке;
4. наличие/отсутствие дополнительных услуг;
5. указываются условия проезда пассажира в купе, плацкарте или общем вагоне.

В силу ст. 82 УЖТ РФ ВК РФ по договору перевозки пассажира перевозчик обязуется перевезти в пункт назначения пассажиров с предоставлением им мест в поезде (за исключением поездов пригородного сообщения, в которых не предусмотрено предоставление пассажиру отдельного места), их багаж, а также грузобагаж отправителей, выдать багаж, грузобагаж уполномоченным на

получение багажа, грузобагажа лицам. Срок доставки пассажира и багажа определяется установленными перевозчиком правилами перевозок.

По мнению В. А. Егиазарова, «срок доставки пассажира к месту назначения (а также своевременная отправка пассажира) является одним из основных условий договора перевозки пассажира»¹.

Между тем, нарушения сроков доставки пассажиров являются распространенными и типичными в деятельности железнодорожных компаний.

Апелляционным определением Краснокаменского городского суда Забайкальского края от 03.11.2017 по делу № 11-46/2017 было оставлено в силе решение мирового суда судебного участка № 42 Краснокаменского судебного района Забайкальского края о взыскании с ОАО «РЖД», АО «ФПК» материального ущерба, связанного с несвоевременным прибытием поезда в размере <данные изъяты> рублей, судебные издержки в размере <данные изъяты> рублей, компенсация морального вреда в размере <данные изъяты> рублей, штраф в размере <данные изъяты> рублей².

Судом установлено, что Куликовым А.Е. и Боровицкой Е.А. были приобретены проездные билеты по маршруту Улан-Удэ – Чита – Москва – Санкт-Петербург – Архангельск: по маршруту Улан-Удэ – Чита на поезд 07.08.2017, общей стоимостью 3092 руб. 40 коп., время прибытия 07.08.2017 00:26, по маршруту Чита – Москва на самолёт 07.08.2017 в 10:00, общей стоимостью 12 400 руб., время прибытия 11:00, по маршруту Москва – Санкт-Петербург на поезд 07.08.2017 в 21:24, общей стоимостью 3305 руб., время прибытия 08.08.2017 в 05:19.

Согласно расписанию поезд № по маршруту Улан-Удэ – Чита, перевозчиком которого являлся АО «ФПК», должен был прибыть на вокзал Чита-

¹ Егиазаров В.А. Транспортное право: учебник [Текст] / В.А. Егиазаров. - 8-е изд., доп. и перераб. - М.: Юстицинформ, 2015. – С. 119.

² Апелляционное определение Краснокаменского городского суда Забайкальского края от 03.11.2017 по делу № 11-46/2017. [Электронный ресурс]: URL: <https://rospravosudie.com/court-solombalskij-rajonnyj-sud-g-arxangelska-arxangelskaya-oblast-s/act-560628682/>

2 07.08.2017 в 00:26 по московскому времени. Фактически на станцию назначения поезд № прибыл 07.08.2017 в 03:26 по московскому времени с опозданием.

В результате опоздания поезда истцам не удалось улететь по маршруту Чита- Москва 07.08.2017 (отправление в 10:00 по местному времени, в 04:00 по московскому времени).

Как следует из технического заключения от 09.08.2017 04.08.2017 в 21:05 на 6112 км ПК третьего главного пути трёхпутного перегона Яблонева-Тургутуй в грузовом поезде № допущен сход 23-х вагонов. Поезд был остановлен по причине падения давления в тормозной магистрали на 6111 км ПК 5. В результате схода поезда разрушено 525 м первого главного пути, 350 м третьего главного пути, повреждено 7 железобетонных шпал второго главного пути. Нарушен габарит по второму и третьему главным путям. В результате схода задержаны 22 пассажирских поезда на общее время 41 час. 36 мин.

Исходя из представленных доказательств (техническое заключение, постановление Читинского ЛО МВД России на транспорте, экспертное заключение) вина какого либо лица в произошедшем транспортном происшествии не установлена. Наличие непреодолимой силы, в результате чего произошла задержка прибытия поезда, также не усматривается. Не представлено доказательств иных не зависящих от перевозчика обстоятельств, в результате которых поезд прибыл с опозданием, а также того, что в силу особенностей вины перевозчика последний предпринял все меры для надлежащего исполнения обязательства.

Таким образом, учитывая размер требований Куликова А.Е., суд приходит к выводу о взыскании в пользу Куликова А.Е. убытков в размере 52 915 руб. 90 коп. (1400 руб. + (54 050 руб. - 2919 руб. 60 коп.) + 385 руб. 40 коп.

В части требований о взыскании компенсации морального вреда суд приходит к следующему. Из разъяснений, содержащихся в пунктах 1 и 2 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»

следует, что к отношениям по договору перевозки применяется Закон РФ «О защите прав потребителей» в части, не урегулированной специальными законами.

Ссылка в отзыве о том, что моральный вред истцами не доказан и не подтверждён документально, не принимается судом во внимание. Факт нарушения перевозчиком прав потребителя судом установлен, что является достаточным условием для удовлетворения требования о взыскании компенсации морального вреда на основании ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Определяя размер компенсации морального вреда, оценивая перенесённые истцами страдания, связанные с нарушением их прав как потребителей, суд считает, что степень их не является значительной. При определении размера компенсации морального вреда суд учитывает обстоятельства дела, принцип соразмерности, разумности и справедливости и полагает возможным определить размер компенсации морального вреда в размере 1000 руб. в пользу каждого.

В силу п.6 ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50% от суммы, присуждённой судом в пользу потребителя.

С АО «ФПК» подлежит взысканию штраф в размере 50% от суммы, присуждённой судом в пользу потребителя: в пользу истца Куликова А.Е. в размере 26 957 руб. 90 коп., в пользу Боровицкой Е.А. в размере 500 руб.

На основании ст.98 ГПК РФ с АО «ФПК» в доход бюджета подлежит взысканию государственная пошлина в размере 2387 руб. 47 коп.

Руководствуясь ст.ст.194-199 ГПК РФ, суд решил иск Куликова Александра Евгеньевича, Боровицкой Евгении Александровны к ОАО «РЖД», АО «ФПК» о взыскании убытков, компенсации морального вреда удовлетворить частично.

Взыскать с акционерного общества «Федеральная пассажирская компания» в пользу потерпевших убытки в размере 52 915 руб. 80 коп., компенсацию

морального вреда в размере 1000 руб., штраф в размере 26 957 руб. 90 коп. Всего взыскать 80 873 руб. 70 коп.

До недавнего времени в УЖТ РФ было закреплено, что перевозчик несет ответственность за вред причиненный жизни или здоровью пассажира, в соответствии с законодательством РФ, а обязательное и добровольное страхование жизни и здоровья пассажира на период проезда на железнодорожном транспорте осуществляется в соответствии с законодательством. Федеральным законом от 14.06.2012 № 78-ФЗ, в ряд статей Устава внесены изменения и дополнения, в т.ч. и в ст. 113. В новой редакции статьи более точно регламентирована ответственность перевозчика за вред, причиненный при перевозке пассажира его жизни или здоровью, определен максимальный размер компенсации в счет возмещения вреда причиненного пассажиру. Так, в данной норме закреплено, что ответственность перевозчика за вред, причиненный при перевозке пассажира его жизни или здоровью и (или) багажу, ручной клади, определяется международными договорами Российской Федерации либо, если Уставом или договором перевозки пассажира не предусмотрен более высокий размер возмещения указанного вреда, в соответствии с гражданским законодательством. Перевозчик обязан обеспечить выплату компенсации в счет возмещения вреда, причиненного при перевозке пассажира его здоровью, в сумме, определяемой исходя из характера и степени повреждения здоровья в соответствии с нормативами, установленными Правительством Российской Федерации. Размер указанной компенсации не может превышать два миллиона рублей. Не исключается возможность дополнительно, в порядке гражданского судопроизводства, помимо установленной компенсации, взыскать с перевозчика дополнительную денежную сумму в части превышающей сумму произведенной компенсации. В целях определения периода перевозки пассажира, в течение которого перевозчик несет ответственность за вред, причиненный жизни или здоровью и (или) багажу, ручной клади пассажира, перевозка пассажира включает в себя период, в течение которого пассажир находится в поезде, период

посадки пассажира в вагон и период высадки пассажира из вагона. Таким образом, данной нормой конкретизирована ответственность перевозчика, определена максимальная граница материальной ответственности, закреплена возможность взыскать с перевозчика дополнительную денежную сумму в части превышающей сумму произведенной компенсации, что дополнительно защищает пассажира — потребителя услуг железнодорожного транспорта.

Так, решением Тимашевского районного суда Краснодарского края от 07.11.2016 г. по делу № 2-1573/2011 были частично удовлетворены требования по иску Пушкина Александра Владимировича к ОАО «РЖД» в лице филиала «Северокавказская железная дорога» о возмещении вреда здоровью, компенсации морального вреда, причиненного железнодорожной травмой¹.

В судебном заседании было установлено, что 12 ноября 2015 года около 18 часов 53 минут на посадочной платформе «Кубанец» - 1568 км пк. 2 электропоездом № 6708 сообщением «Краснодар-Тимашевск» был травмирован Пушкин Александр Владимирович, ДД.ММ.ГГГГ года рождения, после чего он был доставлен в МУЗ «Тимашевская ЦРБ».

Из постановления об отказе в возбуждении уголовного дела от 27 декабря 2016 года следует, что в возбуждении уголовного дела по факту травмирования Пушкина Александра Владимировича, отказано. Однако данным постановлением установлено, что вред здоровью причинен Пушкину электропоездом, который по общему правилу является источником повышенной опасности.

Истец Пушкин А.В. являясь на момент причинения вреда несовершеннолетним претерпел физические страдания от причиненных ему неизгладимых повреждений здоровья, и до настоящего времени претерпевает моральные и психические страдания из-за полученной им инвалидности, а также

¹ Решение Тимашевского районного суда Краснодарского края от 07.11.2016 г. по делу № 2-1573/2011 [Электронный ресурс]: URL: <http://sudact.ru/regular/doc/1zdeEJoNrDNW/>

невозможности вести полноценную жизнь из-за имеющихся увечий и инвалидности.

Вместе с тем, суд учитывает и обстоятельства получения истцом травм и увечий, а также и то, что ответчиком, как владельцем источника повышенной опасности не было предпринято добровольных мер к заглаживанию причиненного вреда.

На основании изложенного и руководствуясь ст. ст. 194-199 ГПК РФ, суд решил удовлетворить иски требования Пушкина Александра Владимировича к ОАО «Российские железные дороги» о компенсации морального вреда причиненного железнодорожной травмой, и возмещении материального вреда. Взыскать с ОАО «Российские железные дороги» в пользу Пушкина Александра Владимировича компенсацию причиненного морального вреда в размере 500 000 (пятьсот тысяч) рублей. Взыскать с ОАО «Российские железные дороги» в пользу Пушкина Александра Владимировича расходы понесенные на проезд к месту протезирования 12 568 (двенадцать тысяч пятьсот шестьдесят восемь) рублей 03 копейки, а также понесенные судебные расходы в сумме 10 000 (десять тысяч) рублей.

Подводя итог сказанному, хотелось бы отметить, что приведенные выше примеры показывают, что при защите прав пассажиров, как потребителей транспортных услуг на железнодорожном транспорте, суды руководствуются не только нормами транспортных кодексов и уставов, но и нормами Закона «О защите прав потребителей».

3.2 Защита прав потребителей на воздушном транспорте

Под перевозками, на основании ст. 784-786 ГК РФ, понимается перемещение пассажиров или имущества в оговоренный пункт назначения при помощи транспортного средства. При этом общее определение, в соответствии со ст. 103 ВФ РФ, дополняется указанием, что при перевозке пассажира воздушным

транспортной компания-перевозчик обязана предоставить физическому лицу место на воздушном судне, с помощью которого осуществляется доставка в пункт назначения. Помимо перевозок пассажиров такой транспорт используется для перемещения грузов и почты.

Правовое регулирование перевозок по воздуху помимо указанных кодексов осуществляется:

1. Нормами международного права, содержащимися, например, в Конвенции о международной гражданской авиации, заключенной в Чикаго 07.12.1944, и Конвенции для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок, заключенной в Варшаве 12.10.1929.

2. Нормами подзаконных актов, в частности общих правил воздушных перевозок, утв. приказом Минтранса от 28.06.2007 № 82.

3. Правилами, разработанными и утвержденными перевозчиком. Такие документы не должны содержать условий, противоречащих законодательному или подзаконному регулированию, и ухудшать положение контрагентов перевозчика (ст. 102 ВК РФ).

4. Казуальными условиями, согласованными сторонами.

Порядок перевозки пассажиров и грузов различен. Так, перевозка пассажиров осуществляется в следующем порядке:

1. Пассажир заключает договор и в доказательство приобретает билет установленного образца.

2. Перед открытием доступа к воздушному судну перевозчик производит регистрацию пассажира на основании билета и удостоверения личности (паспорта), досмотр его вещей на предмет выявления обстоятельств, препятствующих допуску к перелету. Перевозчик взвешивает предъявленный пассажиром багаж. В п. 81 Общих правил отмечается, что регистрация оканчивается не позднее чем за 40 минут до момента отправления транспорта.

3. Сотрудниками таможенных и иных государственных служб обеспечивается проведение установленных законом видов контроля.

4. Перевозчик обеспечивает посадку пассажиров на борт и перелет воздушного судна по установленному маршруту¹.

Правилами не исключено и расторжение договора. Так, в соответствии со ст. 108 ВК РФ, пассажир имеет право отказаться от соглашения. Однако деньги за билет возвращаются только в случае, если отказ является вынужденным, т. е. обусловлен (п. 227 Общих правил):

- болезнью пассажира, его близкого родственника, имеющего билет на тот же рейс, смертью члена семьи или близкого родственника, о чем пассажир сообщил до окончания регистрации на рейс;
- изменением маршрута перевозчиком;
- задержкой, отменой рейса или его выполнением не по расписанию;
- отсутствием мест на указанный в билете рейс и обозначенную в нем дату;
- задержкой пассажира на досмотре в аэропорту, в ходе которого не было обнаружено принадлежащего гражданину запрещенного имущества;
- нестыковкой перевозчиком рейсов при единой перевозке.

В иных случаях отказ гражданина является добровольным, при котором стоимость проезда не возмещается.

Авиаперевозчик несет ответственность перед пассажиром:

- 1) вред, причиненный при воздушной перевозке пассажира его жизни или здоровью.

Так, определением Приволжского районного суда города Казани Республики Татарстан от 16 января 2017 года по делу № 33-4921/2017² были удовлетворены требования по гражданскому иску Г.А. Кулаковой к публичному акционерному

¹ Черепова И.С., Горшенина Д.В., Верещагина А.А., Свиридова Я.А. Особенности обязательственных правоотношений по договору воздушной (авиаперевозки) перевозки между перевозчиком и пассажиром [Текст] / И.С. Черепова, Д.В. Горшенина, А.А. Верещагина, Я.А. Свиридова // В сборнике: Право и государство: история и современность, перспективы развития Сборник материалов I Всероссийской научно-практической конференции. Ответственный редактор Е.С. Косых. Стерлитамакский филиал, 2017. – С. 206.

² Определение Приволжского районного суда города Казани Республики Татарстан от 16 января 2017 года по делу № 33-4921/2017. [Электронный ресурс]: URL: <https://rospravosudie.com/court-verhovnyj-sud-respubliki-tatarstan-respublika-tatarstan-s/act-554843497/>

обществу «АЭРОФЛОТ-Российские авиалинии», акционерному обществу «АЛЬФА-Страхование» о взыскании суммы утраченного заработка, расходов на приобретение лекарственных и иных препаратов, компенсации морального вреда. Г.А. Кулакова обратилась в суд с иском к публичному акционерному обществу «АЭРОФЛОТ-Российские авиалинии», акционерному обществу АО «АльфаСтрахование» о возмещении вреда здоровью.

В обоснование требований указано, что 21 января 2013 года между истцом и ответчиком был заключен договор воздушной перевозки пассажира из <адрес> в Казань, что подтверждается маршрут-квитанцией электронного билета Отправление рейса произошло 17 февраля 2013 года в 08.20 часов из аэропорта Шереметьево.

По прибытии в Международный аэропорт Казань, спускаясь по скользкому трапу, она поскользнулась и, сильно ударившись о ступени трапа, упала с высоты на землю.

После доставления в медицинский пункт аэропорта при визуальном осмотре была отмечена рассеченная рваная рана мягких тканей в зоне левой голени. Из аэропорта она была доставлена бригадой скорой помощи в неотложную хирургию в РКБ, где диагностирована ушибленная рана надколенника. Там же была проведена первичная хирургическая обработка раны, наложены швы и гипсовая лангета.

Решением суда были взысканы с ответчика ПАО «Аэрофлот – Российские авиалинии» в счет возмещения заработка, утраченного в результате повреждения здоровья, 41334 рубля, расходы на лечение в размере 8202 рублей, компенсацию морального вреда в размере 500000 рублей, проценты за пользование чужими денежными средствами на всю взыскиваемую сумму за период с момента вступления судебного акта в законную силу и до его фактического исполнения.

2) за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, а также за сохранность находящихся при пассажире вещей. В данном случае стоимость багажа, а также вещей, находящихся при пассажире, можно подтвердить чеками,

если они сохранились, либо получить заключение о среднерыночной стоимости вещи в организации, проводящей оценку вещей.

Так, к примеру, решением Нижневартковского городского суда были удовлетворены требования по иску Фролова Ф.В. обратилась в суд с иском к открытому акционерному обществу «Аэрофлот» о взыскании ущерба за утерю багажа и компенсации морального вреда, в котором просит с учетом уточнений взыскать с ответчика в пользу истицы 36546,60 рубля в качестве компенсации за утерю багажа, 29431,54 рубля в качестве убытков, понесенных истицей в связи с утерей багажа, 4800 рублей неустойки, 30000 рублей в качестве компенсации за моральный вред, расходы на оплату услуг представителя в размере 15000 рублей, расходы на оформление нотариальной доверенности в размере 1000 рублей, судебные издержки на перевод в размере 500 рублей¹.

В обоснование исковых требований указала, что при перелете по маршруту Нижневартовск – Москва – Париж по прибытию в Париж ей не был выдан багаж, 1 место, весом 30 килограмм по причине утраты. В результате утраты багажа истица вынуждена была также понести убытки в виде проживания в гостинице, приобретении вещей первой необходимости. По возвращению в Новосибирск ею была предъявлена претензия ответчику и заявление о возврате багажа, однако до настоящего времени багаж не возвращен, истице не возмещены убытки и компенсации, письменных ответов от ОАО «Аэрофлот» не поступало. Указанные обстоятельства явились основанием для обращения истицы в суд с предъявлением соответствующих исковых требований.

Кроме того, установлено правило, что за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза, а также вещей, находящихся при пассажире, при международных воздушных перевозках перевозчик несет ответственность в соответствии с международными договорами Российской Федерации.

¹ Решение Нижневартковского городского суда от 02 июня 2017 г. по делу № 2-4286/2017 ~ М-3764/2017. [Электронный ресурс]: URL: <http://hmao.sudrf.ru/modules.php?name=suddelo> <https://vartovgor-->

В настоящее время указанные правоотношения регламентированы Варшавской конвенцией для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок от 12.10.1929г., с изменениями и /дополнениями, принятыми Гаагскими и Монреальскими протоколами, которые ратифицированы РФ.

Согласно ст.18 Варшавской конвенции перевозчик отвечает за вред, происшедший в случае уничтожения, потери или повреждения зарегистрированного багажа.

Таким образом, перевозка пассажира, багажа, выполняемая до аэропорта назначения, в который должны быть доставлены пассажир и его багаж согласно договору воздушной перевозки несколькими перевозчиками по одному перевозочному документу, рассматривается как единая перевозка, независимо от того, имела ли место пересадка.

Исходя из названных правовых норм истец была в праве предъявить иск в связи с утратой багажа к ОАО «Аэрофлот», ответчику по настоящему делу, являвшемуся для нее согласно маршрутной квитанции одним из перевозчиков и лицом, продавшим билеты, а потому доводы ответчика о том, что он является ненадлежащим ответчиком по делу, судом не принимаются, как основанные на неверном толковании действующего законодательства.

В соответствии с п.3.ст.31 Закона РФ ОЗПП, за нарушение предусмотренных сроков удовлетворения требований потребителя, исполнитель оплачивает неустойку (пеню) за каждый день просрочки в размере 3% от стоимости работы (оказанной услуги).

За просрочку доставки пассажира и багажа в пункт назначения перевозчик уплачивает пассажиру штраф в размере 25 % установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, но не более чем 50% провозной платы (ст.120 ВК РФ).

При возникновении спора между авиаперевозчиком и пассажиром действует обязательный претензионный порядок урегулирования споров, то есть пассажир

до подачи искового заявления в суд должен предъявить авиаперевозчику претензию в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта назначения по усмотрению пассажира (п.3, 4 ст.124 ВК РФ).

3.3 Защита прав потребителей на водном транспорте

Важнейшим источником правового регулирования договора морской перевозки национального законодательства является КВВТ РФ. Перевозка грузов морем может осуществляться на основе договора морской перевозки груза или договора фрахтования, предусматривающего фрахтование (предоставление на время, на один рейс) всего или части судна.

Отдельная правовая регламентация договора морской перевозки и договора фрахтования (чартер) присуща морскому праву Великобритании, США, ряда других стран англо-американской системы права, Нидерландов, Италии, Либерии. Своеобразной альтернативой такому подходу является свойственное российскому праву признание лишь двух видов договора морской перевозки: 1) договор морской перевозки с условием предоставления для перевозки всего судна, его части или определенных судовых помещений (чартер); 2) договор морской перевозки, не имеющий такого условия. В этой связи по российскому морскому праву одно и то же выполняющее перевозку лицо, заключая чартер, выступает как фрахтовщик, и как перевозчик, когда выдает коносамент.

Договор перевозки груза предполагает транспортировку перевозчиком имущества после его получения от отправителя в конкретное место (порт назначения) и его дальнейшую передачу уполномоченному лицу. За перевозку груза должна быть внесена соразмерная плата – фрахт.

Помимо стандартных условий договора перевозки (предмета, срока и цены), стороны договора перевозки согласовывают также следующие условия:

- сталийное время (период, в течение которого перевозчик подает судно для погрузки груза и ожидает его получения без взимания дополнительной платы);
- контрсталийное время (период, когда за дополнительное время ожидания взимается установленная плата);
- размер компенсации за убытки перевозчика в случае задержки судна свыше контрсталийного срока;
- обязательства перевозчика обеспечить мореходное состояние судна (ст. 124 КТМ РФ) и др. условия.

Несохранность груза во время перевозки, состоящая в полной утрате, повреждении, недостаче, порче, приводит к убыткам грузовладельца, а также необходимости несения дополнительных непредвиденных расходов.

Перевозчик несет ответственность за утрату, повреждение или недостачу груза, начиная с момента его принятия к перевозке и до его выдачи грузополучателю. При этом минимальным периодом ответственности перевозчика является период с момента погрузки груза на судно и до момента его выгрузки. Как предусматривается ст.1 Конвенции о коносаментах, в этот период перевозчик является безусловно ответственным за погруженный на судно груз, кроме животных и груза, перевозимого на палубе.

За необеспечение сохранности груза перевозчик несет ответственность только в случае совершения им противоправных, виновных действий или бездействия, повлекших за собой причинение убытков. При этом для возложения на него имущественной ответственности достаточно констатировать наличие вины любой степени. В случае же смешанной (обоюдной вины перевозчика и грузоотправителя либо грузополучателя) размер ответственности перевозчика определяется пропорционально его вине. Соответственно, в случае причинения ущерба вследствие действия обстоятельств, которые перевозчик предотвратить был не в состоянии, виновным он признан быть не может. В принципе ответственность перевозчика презюмируется. Поэтому он должен доказать

отсутствие вины в происшедшей утрате, повреждении или недостатке груза и одновременно показать заботу о грузе, когда он находился в распоряжении перевозчика, а в этой связи те меры, которые были приняты им для обеспечения сохранности груза.

В случаях, когда, например, в порт назначения груз прибыл в исправных грузовых помещениях, в целом, исправной, без следов вскрытия в пути таре, или когда перевозка осуществлялась с сопровождающим груз, бремя доказывания вины перевозчика возлагается на грузополучателя.

При прекращении по указанным причинам договора перевозки пассажиру возвращается плата за проезд и за провоз его багажа (за не пройденное судном расстояние). В случае, если пассажир нарушил правила оказания услуг и правила перевозок пассажиров или его действиями, создают угрозу безопасности судоходства, жизни и здоровью других пассажиров, плата за проезд и за провоз багажа пассажиру не возвращается.

Омским районным судом было рассмотрено дело по иску Косинцева А.М. к ОАО «Омский речной порт», ОАО СК «Росгострах» о взыскании утраченного заработка, компенсации морального вреда, причиненного в результате повреждения здоровья¹.

Истец Косинцев А.М. обратился первоначально в Ленинский районный суд города Омска с иском к Открытому акционерному обществу «Омский речной порт» (далее - ОАО «Омский речной порт») о взыскании утраченного заработка, компенсации морального вреда, причиненного в результате повреждения здоровья, свои требования мотивировал тем, что ДД.ММ.ГГГГ при крушении теплохода <данные изъяты>, принадлежащего ответчику ОАО «Омский речной порт», он получил травмы.

¹ Решение Ленинского районного суда города Омска от 02.09.2014 г. по делу 2-4227/2014 ~ М-3975/2014. [Электронный ресурс]. URL: <https://rospravosudie.com/court-leninskij-rajonnyj-sud-gomska-omska-obl-s/act-568570091/>

Судом установлено и материалами дело подтверждено, что ДД.ММ.ГГГГ в 13 часов 45 минут на <данные изъяты> км. реки Иртыш, произошло столкновение пассажирского теплохода «Полесье-8», с находящимися на нем 53 пассажирами, в том числе, и Косинцевым А.М., принадлежащего ОАО «Омский речной порт», под управлением капитана-механика Р. с грузовой баржей, в результате которого находившиеся на борту пассажирского теплохода «<данные изъяты>» пассажиры получили различной степени тяжести телесные повреждения, в том числе, повлекшие смерть 6 пассажиров.

Из материалов дела следует, что гражданская ответственность ОАО «Омский речной порт» как перевозчика застрахована по договору обязательного страхования гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу № от ДД.ММ.ГГГГ, заключенному с ОАО «Страховая акционерная компания «Энергогарант»(л.д.23-26).

В результате столкновения ДД.ММ.ГГГГ пассажирского теплохода под управлением капитана-механика Р. и грузовой баржи Косинцеву А.М. были причинены телесные повреждения в виде <данные изъяты>, которые, согласно заключению эксперта № от ДД.ММ.ГГГГ причинили средней тяжести вред здоровью Косинцева А.М. по признаку длительного расстройства здоровья на срок свыше 3-х недель (л.д. 72-74).

Произошедшее ДД.ММ.ГГГГ столкновение пассажирского теплохода «<данные изъяты>», принадлежащего ОАО «Омский речной порт», и грузовой баржи было признано страховым случаем. В данном случае исковые требования были удовлетворены в полной объеме.

Перевозчик несет ответственность за утрату, повреждение или недостачу груза, начиная с момента его принятия к перевозке и до его выдачи грузополучателю. Момент, с которого возникает и заканчивается ответственность перевозчика за утрату, повреждение или недостачу груза определяется Международной конвенцией об унификации некоторых правил, касающихся коносаментов 1924 года, подписанной 25 августа 1924 года в Брюсселе, которая

сокращенно именуется, как Гаагские правила (в дальнейшем Конвенция о коносаментах), национальным законодательством, обычаями и правилами морских портов и соглашением сторон договора морской перевозки груза. При этом минимальным периодом ответственности перевозчика является период с момента погрузки груза на судно и до момента его выгрузки. Как предусматривается ст.1 Конвенции о коносаментах, в этот период перевозчик является безусловно ответственным за погруженный на судно груз, кроме животных и груза, перевозимого на палубе.

За необеспечение сохранности груза перевозчик несет ответственность только в случае совершения им противоправных, виновных действий или бездействия, повлекших за собой причинение убытков. При этом для возложения на него имущественной ответственности достаточно констатировать наличие вины любой степени. В случае же смешанной (обоюдной вины перевозчика и грузоотправителя либо грузополучателя) размер ответственности перевозчика определяется пропорционально его вине. Соответственно, в случае причинения ущерба вследствие действия обстоятельств, которые перевозчик предотвратить был не в состоянии, виновным он признан быть не может.

В принципе ответственность перевозчика презюмируется. Поэтому он должен доказать отсутствие вины в происшедшей утрате, повреждении или недостаче груза и одновременно показать заботу о грузе, когда он находился в распоряжении перевозчика, а в этой связи те меры, которые были приняты им для обеспечения сохранности груза.

В случаях, когда, например, в порт назначения груз прибыл в исправных грузовых помещениях, в целом, исправной, без следов вскрытия в пути таре, или когда перевозка осуществлялась с сопровождающим груз, бремя доказывания вины перевозчика возлагается на грузополучателя.

Таким образом, обзор судебной практики по спорам, возникающим между потребителем транспортных услуги перевозчиками показывает, что к договору перевозки поменяются требования, предусмотренные действующим

законодательством о защите потребительских прав, относительно качества, безопасности, своевременного и надлежащего информирования потребителя о предоставляемых услугах. Однако анализ правонарушений в данной области показал, что значительную часть занимают нарушения прав потребителей в сфере предоставления услуг по перевозке.

К наиболее распространенным правонарушениям можно отнести:

- несохранность (утрата, недостача, повреждение, порча) груза или багажа.
- нарушение сроков осуществления перевозок.
- невыполнение обязательств по условиям договора.
- задержка отправления транспортного средства по вине исполнителя.
- несоответствие качества представленных услуг (условия питания, класс обслуживания, и прочие дополнительные услуги не соответствуют установленному по договору тарифу).
- несоблюдение требований безопасности оказываемых услуг. причинение вреда жизни (здоровью), имуществу пассажира.
- непредставление или представление недостоверной информации об оказываемых услугах, например, пассажирам представлена недостоверная информация о расписании движения транспортных средств, стоимости перевозки, дополнительных услугах.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Договор морской перевозки пассажиров и/или пассажиров и багажа является консенсуальным, двусторонним, возмездным. Кроме того, он является договором публичным, соответственно, в части защиты прав пассажира к нему должны применяться нормы, направленные на защиту прав потребителя. Поэтому, в соответствии со ст. 4 Закона ОЗПП, перевозчик обязан, прежде всего, оказать услугу качественную, чтобы не нарушать права потребителя транспортных услуг. Качество транспортной услуги должно соответствовать договору, а если в договоре перевозки нет пункта «о качестве», то перевозчик обязан оказать услугу, соответствующую требованиям, обычно предъявляемым к услугам такого рода. Обычно условием «качества перевозки», при подписании договора перевозки, является указанный класс обслуживания, в соответствии с которым пассажиру предоставляется посадочное место, питание, дополнительные услуги. Пассажир, которому оказана некачественная услуга, вправе предъявить перевозчику требования, установленные ст. 29 Закона ОЗПП. Требования перевозчику предъявляются в форме письменной претензии. Особенности и сроки предъявления претензий к перевозчикам устанавливаются также транспортными уставами и кодексами. Например: глава 8 УЖТ РФ; глава 18 КВВТ РФ; ст.ст. 124-127 ВК РФ; глава 7 УАТ РФ.

Помимо права на приобретение качественной услуги, у потребителя также есть право:

- На безопасность оказываемой услуги (ст. 7 Закона о ОЗПП); статьей 14 Закона устанавливается имущественная ответственность исполнителей (продавцов) за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителей.

- На информацию (ст.ст. 8-10 Закона ОЗПП); в дополнение к общей информации, транспортные уставы и кодексы обязывают перевозчиков предоставлять пассажирам информацию о расписании движения транспорта, стоимости билетов, стоимости провоза багажа и иные сведения (в т.ч. о

действующих льгот для отдельных категорий граждан). За не предоставление надлежащей информации потребителю (пассажиру, в данном случае) перевозчик несет ответственность в соответствии со ст. 12 Закона ОЗПП.

Перевозчик несет ответственность и за нарушение сроков услуги перевозки (ст.ст. 27-28 Закона ОЗПП и отдельные нормы транспортных Уставов и Кодексов). Также перевозчик несет ответственность за утрату груза или багажа (ст. 796 ГК РФ, ст. 107 УЖТ РФ, ст. 119 КВВТ РФ, ст. 119 ВК РФ; п.7 ст. 34 УАТ РФ).

Ответственность за ущерб, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя из-за недостатков оказанной услуги устанавливается в пар. 3 гл. 59 ГК РФ и ст. 14 Закона РФ ОЗПП. В соответствии с данными нормами, нанесенный ущерб подлежит возмещению в полном объеме.

В целом, резюмируя все вышеизложенное, выделим основные проблемы защита прав пассажиров, как потребителей транспортных услуг.

Одна из основных особенностей ответственности перевозчика за неисполнение и ненадлежащее исполнение договора перевозки пассажира и/или груза является его ограничительный характер. В связи с этим возникает вопрос о правомерности такого ограничения, поскольку в соответствии с Закон РФ ОЗПП содержащим норму, согласно которой убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки, установленной законом или договором.

Следующая проблема связана с определением возможности компенсации морального вреда пассажиру, который был причинен ему, в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения договора перевозки пассажира. В юридической литературе высказывались положения о безусловном праве пассажира в случае нарушения перевозчиком договора перевозки требовать возмещения морального вреда.

Пассажир выступает как потребитель услуг транспорта, и поэтому его отношения с транспортным предприятием регулируются не только транспортным

законодательством, но и Законом о защите прав потребителей, который установил другой вид ответственности предпринимателя за неисполнение обязательства, возникшего из договора с гражданином-потребителем. Согласно ст. 15 указанного Закона моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами РФ, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.

Однако ответ на вопрос о возможности применения норм законодательства о защите потребителей в части возмещения потребителю морального вреда к правоотношениям, связанным с перевозкой пассажира, представляется не столь однозначным, как это принято считать в юридической литературе.

Проведя детальный анализ транспортного законодательства, законодательства о защите прав пассажиров (потребителей) и правоприменительной практики, можно сделать вывод о необходимости совершенствования законодательства в данной сфере.

В первую очередь, внести изменения в ст. 119 ВК РФ, ст. 119 КВВТ РФ, ст.ст. 96, 107 УЖТ РФ, ст. 34 УАТ РФ с целью упразднения пределов ответственности перевозчика, чтобы он нес ответственность в полном объеме.

Во вторых, закрепить право и порядок расчета морального вреда потребителям транспортных услуг при неисполнении либо же ненадлежащего исполнения договора перевозки, за счет введения данных норм и порядка расчета в ВК РФ, КВВТ РФ, УЖТ РФ и УАТ РФ.

В третьих, необходимо ввести в Закон ОЗПП отдельную главу «Права прав потребителей транспортных услуг», в которой будут консолидированы правовые нормы, содержащиеся по различным нормативно-правовым актам, что облегчить поиск и применение соответствующих норм.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1 Нормативно-правовые акты

1.1 Конвенция для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок» (вместе с «Дополнительным протоколом») (заключена в г. Варшаве 12.10.1929) (с изм. от 18.09.1961). [Электронный ресурс]: URL: <http://www.consultant.ru/>.

1.2 Конституция Российской Федерации от 12.12.1993г. (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 г. № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 г. № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 г. № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 г. № 11-ФКЗ) [Текст] // «Российская газета». 1993. № 237; «Собрание законодательства РФ». – 2014. – № 31. – Ст. 4398.

1.3 Налоговый кодекс Российской Федерации (часть первая) от 31.07.1998 N 146-ФЗ (ред. от 19.02.2018) [Текст] // Собрание законодательства РФ. – N 31. – 03.08.1998. – ст. 3824.

1.4 Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть первая от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ (в ред. от 29.12.2017) [Текст] // Собрание законодательства Российской Федерации от 1994. – № 32. – Ст. 3301; 2015. – № 42. – Ст. 2304.

1.5 Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть вторая от 26.01.1996г. № 14-ФЗ. (в ред. от 18.04.2018.) [Текст] // Собрание законодательства Российской Федерации от 1996. – № 5. – Ст. 410; 2015. – № 27. – Ст. 4001.

1.6 Воздушный кодекс Российской Федерации от 19.03.1997 N 60-ФЗ (ред. от 31.12.2017) [Текст] // Собрание законодательства РФ. – 24.03.1997. – N 12. – ст. 1383.

1.7 Кодекс внутреннего водного транспорта Российской Федерации от 07.03.2001 N 24-ФЗ (ред. от 29.12.2017) // Собрание законодательства РФ. – 12.03.2001. – N 11. – ст. 1001.

1.8 Федеральный закон от 10.01.2003 N 17-ФЗ (ред. от 20.12.2017) «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» [Текст] // Собрание законодательства РФ. – 13.01.2003. – N 2. – ст. 169.

1.9 Федеральный закон от 08.11.2007 N 259-ФЗ (ред. от 03.07.2016) «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта» [Текст] // Собрание законодательства РФ. – 12.11.2007. – N 46. – ст. 5555.

1.10 Федеральный закон от 10.01.2003 N 18-ФЗ (ред. от 18.07.2017) «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» [Текст] // «Собрание законодательства РФ. – 13.01.2003. – N 2. – ст. 170.

1.11 Федеральный закон от 14.06.2012 N 67-ФЗ (ред. от 29.07.2017) «Об обязательном страховании гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров и о порядке возмещения такого вреда, причиненного при перевозках пассажиров метрополитеном» [Текст] // Собрание законодательства РФ. – 18.06.2012. – N 25. – ст. 3257

1.12 Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992г. № 2300-I (в ред. от 18.04.20018) [Текст] // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 3. – Ст.140; 2015. – № 29 (часть I). – Ст.4359.

1.13 Постановление Правительства РФ от 14.02.2009 N 112 (ред. от 28.04.2015) «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом» [Текст] // Собрание законодательства РФ. – 02.03.2009. – N 9. – ст. 1102.

1.14 Постановление Правительства РФ от 15.04.2011 N 272 (ред. от 12.12.2017, с изм. от 16.03.2018) «Об утверждении Правил перевозок грузов автомобильным транспортом [Текст] // Собрание законодательства РФ. – 25.04.2011. – N 17. – ст. 2407.

1.15 Постановление Правительства РФ от 06.02.2003 N 72 (ред. от 14.05.2013) «Об утверждении Правил оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте». [Электронный ресурс]: URL: <http://www.government.ru>).

1.16 Распоряжение Правительства РФ от 22.11.2008 N 1734-р (ред. от 11.06.2014) «О Транспортной стратегии Российской Федерации». [Электронный ресурс]: URL: <http://www.government.ru>).

1.17 Приказ Минтранса России от 19.12.2013 N 473 (ред. от 30.11.2016) «Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом» (Зарегистрировано в Минюсте России 24.07.2014 N 33244) [Текст] // Российская газета. – N 172. – 01.08.2014.

1.18 Приказ Минтранса России от 05.05.2012 N 140 (ред. от 11.12.2015) «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и их багажа на внутреннем водном транспорте» (Зарегистрировано в Минюсте России 27.09.2012 N 25557). [Электронный ресурс]: URL: <http://www.consultant.ru/>.

1.19 Приказ Минтранса России от 28.06.2007 N 82 (ред. от 05.10.2017) «Об утверждении Федеральных авиационных правил "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» (Зарегистрировано в Минюсте России 27.09.2007 N 10186) // [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru/>.

1.20 Приказ МПС РФ от 18.06.2003 N 37 (ред. от 14.09.2011) «Об утверждении Правил перевозок железнодорожным транспортом скоропортящихся грузов» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 19.06.2003 N 4762 [Текст] // Российская газета (специальный выпуск). – N 119/2. – 20.06.2003.

1.21 Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей». [Электронный ресурс]: URL: <http://www.consultant.ru/>.

1.22 СанПиН 2.5.2-703-98. 2.5.2. Водный транспорт. Суда внутреннего и смешанного (река-море) плавания. Санитарные правила и нормы. [Электронный ресурс]: URL: <http://www.consultant.ru/>.

2 Судебная практика

2.1 Постановление Президиума ВАС РФ от 12.02.2013 № 14269/12. [Электронный ресурс]: URL: <http://www.consultant.ru/>.

2.2 Постановление Арбитражного суда Восточно-Сибирского округа от 20.10.2015 № Ф02-5123/2015. [Электронный ресурс]: URL: <http://www.consultant.ru/>.

2.3 Апелляционное определение Краснокаменского городского суда Забайкальского края от 03.11.2017 по делу № 11-46/2017. [Электронный ресурс]. URL: <https://rospravosudie.com/court-solombalskij-rajonnyj-sud-g-arxangelska-arxangelskaya-oblast-s/act-560628682/>.

2.4 Решение Тимашевского районного суда Краснодарского края от 07.11.2016 г. по делу № 2-1573/2011 [Электронный ресурс]. URL: <http://sudact.ru/regular/doc/1zdeEJoNrDNW/>.

2.5 Определение Приволжского районного суда города Казани Республики Татарстан от 16 января 2017 года по делу № 33-4921/2017. [Электронный ресурс]. URL: <https://rospravosudie.com/court-verhovnyj-sud-respubliki-tatarstan-respublika-tatarstan-s/act-554843497/>

2.6 Решение Нижневартовского городского суда от 02 июня 2017 г. по делу № 2-4286/2017 ~ М-3764/2017. [Электронный ресурс]. URL: <http://https://vartovgor--hmao.sudrf.ru/modules.php?name=suddelo>.

3 Научная и учебная литература

3.1 **Алексеевская Е.И., Гутникова А.С.** Комментарий к Постановлению Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О

рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» [Текст] // Право. Журнал Высшей школы экономики. – 2012. – №4. – С.64-78.

3.2 **Баранов, С.Ю.** Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей [Текст] / С.Ю. Баранов. – М.: Статут, 2014. – 159 с.

3.3. **Брагинский М.И.** Договорное право [Текст] / М.И. Брагинский, В.В. Витрянский. – 5-е изд., стер. – М.: Статут, 2011. – Кн. 4. Договоры о перевозке, буксировке, транспортной экспедиции и иных услугах в сфере транспорта. – 910 с.

3.4 **Буланов М.С.** Неустойка как способ защиты прав потребителей на транспорте [Текст] // Защита прав и интересов участников гражданского оборота: исторические, теоретические и практические аспекты. Сборник статей по материалам Межвузовской научно-практической конференции. – 2013. – С. 47-49.

3.5 **Бутакова Н.А.** Защита прав потребителей в сфере перевозки пассажира и багажа [Текст] // Научные труды Северо-Западного института управления. – 2016. – № 7. – С. 75-81.

3.6 **Гараев Э.М.** Соотношение транспортного законодательства и законодательства о защите прав потребителей [Текст] // Бизнес в законе. – 2013. – №3. – С.12-14

3.7 **Гафарова, Г.Р.** Защита прав потребителей: учебное пособие [Текст] / Г.Р. Гафарова; под ред. З.М. Фаткудинова. – 4-е изд., доп. и перераб. – М.: Юстицинформ, 2010. – 408 с.

3.8 **Геворкян Т.В., Надергулова Л.С.** Некоторые вопросы защиты прав пассажиров в сфере транспортного обслуживания [Текст] // Актуальные вопросы современной науки. – 2014. - № 33. – С. 180-190.

3.9 Гражданское право: учебное пособие [Текст] / Е. Г. Шаблова, О. В. Жевняк; под общ. ред. д-ра юрид. наук, проф. Е. Г. Шабловой. – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2015. – 136 с.

3.10 **Гречуха В.Н.** Транспортное право: правовое регулирование деятельности железнодорожного транспорта: монография. [Текст] М.: Юстиция, 2016 – 244 с.

3.11 **Гусев А.П.** Права пассажира: юридический справочник для тех, кто в пути [Текст] / А.П. Гусев. - Ростов-н/Д: Феникс, 2012. – 159 с.

3.12 **Дмитриева К. В.** Возмещение морального вреда при перевозке пассажиров и багажа [Текст] // Юридические науки: проблемы и перспективы: материалы V Междунар. науч. конф. (г. Казань, октябрь 2016 г.). – Казань: Бук, 2016. – С. 55-59.

3.13 **Дудченко А.В.** Социальная справедливость в правоотношениях ответственности перевозчика по договору перевозки пассажиров. [Текст] М.: Норма. 2015. – 235 с.

3.14 **Дудченко А.В.** Правовые отношения по договору перевозки пассажира: проблемы гражданско-правовой ответственности. [Текст] М.: Норма, 2015. – 140 с.

3.15 **Егиазаров В.А.** Транспортное право: учебник [Текст] / В.А. Егиазаров. - 8-е изд., доп. и перераб. - М.: Юстицинформ, 2015. – 736 с.

3.16 **Елисеев В.А.** Транспортное право. Учебное пособие. [Текст] М.: 2014. – 420 с.

3.17 **Елисеев Б.П.** Воздушное право. Учебное издание для бакалавров. [Текст] М.: Дашков и Ко. 2012. – 436 с.

3.18 **Камышанский В.П., Дудченко А.В.** Меры гражданско-правовой ответственности по договору перевозки грузов и пассажиров. [Текст] М.: Норма. 2015. – 240 с.

3.19 **Землин А. И.** К вопросу о месте транспортного права в системе российского права [Текст] // Транспортное право и безопасность. – 2016 – № 4. – С. 58-69.

3.20 Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации. В 2 т. Т. 1. Части первая, вторая ГК РФ [Текст] (под ред. Т.Е. Абовой, А.Ю.

Кабалкина). – Ин-т государства и права РАН. – 6-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2011. – СПС «Гарант».

3.21 **Машарова Ю.Ц.** Об особенностях защиты прав пассажиров при оказании транспортных услуг [Текст] // В сборнике: Соблюдение прав и законных интересов участников гражданского оборота Сборник материалов научно-практической конференции. 2016. – С. 7-10.

3.22 **Машин В.В.** Договор воздушной перевозки пассажира. [Текст] Диссер.канд. юрид.наук. 12.00.03. М., 2012 – 341 с.

3.23 **Медведев Д.В.** Договор перевозки [Текст] / Д.В. Медведев. - М.: Лаборатория книги, 2012. – 101 с.

3.24 Международный стандарт ISO 9000:2005. [Электронный ресурс]: URL: <http://www.pqm-online.com/> (дата обращения 14.11.2017).

3.25 **Найденова Н.Ю.** Отграничение договора перевозки пассажира от договора перевозки багажа [Текст] // Вестник СГЮА. – 2012. – №1 (84). – С.105-109

3.26 Организация транспортных услуг и безопасность транспортного процесса [Текст] / Н. В. Пеньшин. – Тамбов: Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2014. – 476 с.

3.27 **Санникова Л. В.** О правовой природе транспортных обязательств [Текст] // Юрист. – 2014. – № 5. – С.22-32.

3.28 **Селянин А.В.** Защита прав потребителей. [Текст] М.: Юристъ, 2016. – 341 с.

3.29 **Семенов, С.В.** Оказание транспортных услуг. [Текст] М.: Оникс, 2015. – 260 с.

3.30 **Серякова Ю.Р.** Защита прав пассажиров при перевозке железнодорожным транспортом [Текст] // Право и общество. – 2014. – № 2 (10). – С. 97-99.

3.31 **Смирнова А. Б.** Гражданско-правовой статус пассажира [Текст] // Юрист. – 2013. – № 8. – С. 24-30.

3.32 **Стребкова О.С.** Гарантии прав потребителей при оказании транспортных услуг [Текст] // Региональные аспекты защиты прав потребителей: материалы научно-практической конференции (г. Белгород, 15 марта 2012 г.). - Белгород: ИД «Белгород», 2013. – С. 94-97

3.33 **Транспортное право России: учебник для магистров [Текст] / В. Н. Гречуха.** – М.: Издательство Юрайт, 2015. – 583 с.

3.34 **Хаснутдинов А. И.** Вспомогательные договоры на транспорте. [Текст] Иркутск.: Изд-во Иркут. ун-та 2014. – 132 с.

3.35 **Хейгетова С. Е.** Правовое регулирование перевозки пассажиров автомобильным транспортом. [Текст]. Дисс. канд. юрид. наук. Ростов-н/Д. 2007. – 114 с.

3.36 **Черепова И.С., Горшенина Д.В., Верещагина А.А., Свиридова Я.А.** Особенности обязательственных правоотношений по договору воздушной (авиаперевозки) перевозки между перевозчиком и пассажиром [Текст] // В сборнике: Право и государство: история и современность, перспективы развития Сборник материалов I Всероссийской научно-практической конференции. Ответственный редактор Е.С. Косых. Стерлитамакский филиал, 2017. – С. 205-208.

3.37 **Черненко А.Д., Фарафонтова Е.Л.** Проблемы правового регулирования договора воздушной перевозки пассажиров [Текст] // Актуальные проблемы авиации и космонавтики. – 2013. – № 8. – С . 365-366.

3.38 **Шарипов Д.Э.** Проблемы воплощения и защиты гражданских прав граждан по договору перевозки пассажиров и багажа при разумном сроке [Текст] // В сборнике: Актуальные проблемы российского права и законодательства сборник материалов IX Всероссийской научно-практической конференции студентов, аспирантов, молодых ученых. Сост. Е.В.Василенко; Автономная некоммерческая организация высшего образования «Сибирский институт бизнеса, управления и психологии». 2016. – С. 199-201.

3.39 **Шувалова И.Н.** Защита прав потребителей. [Текст]М.: Омега, 2015. – 230 с.

3.40 Энциклопедический словарь экономики и права. [Электронный ресурс]. URL: <http://slovo.yaхy.ru/96.html>