

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ПЕРЕВОЗКИ ПассаЖИРОВ.....	7
1.1. Основные права потребителей при осуществлении перевозки пассаЖиров.....	7
1.2. Понятие защиты прав потребителей при осуществлении перевозки пассаЖиров и источники ее правового регулирования.....	11
2. СПОСОБЫ, ФОРМЫ И ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ПЕРЕВОЗКИ ПассаЖИРОВ	19
АНАЛИЗ ПРАВОПРИМЕНИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ	40
МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА	360
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	40
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	48

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время перевозка пассажиров занимает особо значимое место в деятельности транспортных организаций. Следует учитывать, что всеобъемлющий характер перемещения пассажиров требует развёрнутой и точной регламентации договорно-документационного обеспечения перевозок и оперативного разрешения спорных ситуаций, возникающих между ними при перевозках.

Пассажирский транспорт осуществляет перевозки населения в международном, междугородном, пригородном и внутригородском сообщениях. Первое место по пассажирообороту занимает автомобильный транспорт - более 46 %. Но если не учитывать внутригородские автобусные перевозки, то на первом месте будет железнодорожный транспорт - более 60%. Железнодорожный транспорт способен перевозить на большие расстояния большие объемы грузов и пассажиров. В период остановки навигации на реках - успешно заменяет водный транспорт. Большой объем товарооборота с другими странами осуществляется именно железнодорожным транспортом, также он наиболее доступен по цене для населения. Автомобильный транспорт наиболее мобилен из всех видов, способен перевозить грузы как на дальние расстояния, так и на короткие. Недостатки – большая себестоимость и трудоемкость, малая грузоподъемность, большая энергоемкость, высокий уровень загрязнения окружающей среды.¹

Пассажирооборот предприятий воздушного транспорта, выполняющих перевозки на регулярной основе, по данным Госкомстата, в 2013 г. в международном сообщении уменьшился по сравнению с 2007 г. на 5,4%, во внутреннем сообщении - на 12,4%, в местном сообщении - на 4,8%. Доля международного сообщения в общем пассажирообороте составляет 47,1%, внутреннего - 52,9%, из него местного - 3,4%. Коэффициент использования

¹ Федеральная служба Государственной статистики URL: http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/enterprise/transport

пассажировместимости воздушных судов в 2017 г. во всех видах сообщения снизился по сравнению с 2010 г. на 3% и составил 58,7%¹

Приведенная статистика показывает, что перевозка пассажиров занимает значительное место в деятельности транспортных организаций. А пассажиры – потребители транспортных услуг являются главным субъектом в данных отношениях. Отношения потребителей и производителей в нашем обществе развиваются в условиях бурного роста объема, увеличения разнообразия номенклатуры и технической сложности продукции, работ и услуг. Общественное признание и всеобщее понимание первоочередности решения проблем обеспечения различных прав человека, в том числе – потребителя товаров и услуг, стали одним из достижений нашего времени.

Однако недостатки в оказании услуг перевозки пассажиров заставляют последних все чаще обращаться за защитой своих потребительских прав как в транспортные организации, так и в правозащитные структуры.

Таким образом, правовое регулирование перевозки пассажиров и защиты их прав, как потребителей транспортных услуг, имеет особое значение для Российской Федерации с ее огромной территорией и развитой транспортной сетью.

Объектом исследования выступают гражданские отношения, связанные с защитой прав потребителей при осуществлении перевозки пассажиров.

Предметом исследования являются правовые нормы, регулирующие указанные отношения, а также практика их применения.

Целью исследования является анализ особенностей защиты прав потребителей при перевозке пассажиров, выявление проблем правового регулирования и внесения предложений по совершенствованию законодательства, регулирующего указанные отношения.

Целью исследования обусловлена постановка следующих задач:

¹ Федеральная служба Государственной статистики URL: http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/journal/general/

- выявить основные права потребителей при осуществлении перевозки пассажиров;
- раскрыть понятие защиты прав потребителей при осуществлении перевозки пассажиров и источники ее правового регулирования;
- проанализировать категории «форма и способы» защиты прав потребителей при осуществлении перевозки пассажиров;
- определить порядок защиты прав потребителей при осуществлении перевозки пассажиров;
- выявить проблемы, возникающие у потребителей при осуществлении перевозки пассажиров
- внести предложения в законодательство, регулирующие указанные отношения.

Теоретическая основа дипломной работы представлена научными трудами Т.Е. Абовой, М.М. Агаркова, С.С. Алексеева, С.Н. Братуся, А.М. Васильева, А.Б. Венгерова, Б.П. Елисеева, О.С. Иоффе, О.Э. Лейста, Р.З. Лившица, Г.В. Мальцева, М.Н. Марченко, В.П. Мозолина, Г.С. Остроумова, А.С. Пиголкина, О.Н. Садикова, Е.А. Суханова, Р.О. Халфиной, В.Ф. Яковлева.

Методологическую основу исследования составили общенаучные и специальные методы познания, традиционно относящиеся к методологическому аппарату юридической науки: метод системного анализа; формально-логический, собственно-юридический; методы научного абстрагирования, теоретического моделирования, аналогии, социологического и прогностического исследования. Особое значение для методологии исследования темы дипломной работы имели принципы логической определенности, системности и всесторонности, составляющие предметное содержание применяемых методов.

Нормативную основу исследования составляют следующие источники правового регулирования. Конституция Российской Федерации¹, Гражданский кодекс Российской Федерации (далее по тексту – ГК РФ)², Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 № 2300-1 (в ред. от 03.07.2016) «О защите прав потребителей» (далее по тексту – закон «О защите прав потребителей»)³.

Структуру дипломной работы составляют введение, две главы, анализ правоприменительной практики, методическая разработка, заключение и список использованных источников.

¹ Российская газета. 1993 г. 25 дек.

² Российская газета. 1994 г. 8 дек.

³ Российская газета. 1992 г. 7 апр.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИ ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРОВ

1.1 Основные права потребителей при осуществлении перевозки пассажиров

Одним из прав, принадлежащих всем без исключения потребителям, является право на просвещение в области защиты прав потребителей. А именно ст. 3 Закона «О защите прав потребителей» устанавливает право потребителей на просвещение в области защиты их прав. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в федеральные государственные образовательные стандарты и образовательные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается совместно с другими федеральными органами исполнительной власти (их территориальными органами), органами местного самоуправления и общественными объединениями потребителей посредством, прежде всего, внедрения изучения законодательства о защите прав потребителей в образовательных организациях¹.

Следующим важным, и весьма часто защищаемым правом пассажиров-потребителей является право на информацию. Согласно ст. 8 Закона, потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об исполнителе транспортной услуги, режиме его работы и реализуемых им услугах. Указанная информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров

¹ Дудченко А.В. Социальная справедливость в правоотношениях ответственности перевозчика по договору перевозки пассажиров. М.: 2015. С. 233.

купли-продажи и договоров об оказании услуг способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению исполнителя на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Статья 4 Закона «О защите прав потребителей» говорит о том, что качество товара (работы, услуги) производитель (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполненную работу, услугу), качество которого соответствует договору. Если законом в установленном порядке предусмотрены обязательные требования к товару (услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

По своему содержанию названная статья Закона соответствует ст. 469 ГК РФ, регулирующей качество товара, реализуемого по договору купли-продажи. Однако по содержанию ст. 4 Закона и ст. 721 ГК РФ, при отсутствии или неполноте в договоре условий о качестве работы (услуги), качество выполненной работы (услуги) должно соответствовать требованиям, обычно предъявляемым соответствующего рода работам, услугам. При оказании транспортной услуги качество перевозки грузов оговорено в правилах перевозки водным, морским, железнодорожным, воздушным или другим видом транспорта. Правила перевозок грузов в прямом смешанном сообщении предусматривают, что транспортные средства, подаваемые под погрузку, должны быть исправными в техническом отношении¹.

Ст. 14 Закона «О защите прав потребителей» регулирует вопросы имущественной ответственности за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги). Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных,

¹ Дудченко А.В. Указ. соч. 2015 С. 73.

рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме. Под недостатком товара (работы, услуги) Закон понимает несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Согласно ст. 15 Закона «О защите прав потребителей», моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем или организацией, выполняющей функции исполнителя на основании договора с ним, прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами РФ, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Причем указанная компенсация осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Статья 5 Закона «О защите прав потребителей» определяет права и обязанности исполнителя в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу), в данном случае на транспортную услугу. Исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования услуги по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине п. 1 ст. 5 Закона.

Таким образом, выше были названы общие права для потребителей различных видов услуг (в том числе, транспортных). Далее целесообразно остановиться на особенностях прав пассажира-потребителя. В ст. 786 ГК РФ в п. 3 обозначены наиболее важные права пассажира, принадлежащие ему на любом виде транспорта. Каждое из этих прав конкретизируется, а перечень

дополняется в транспортных уставах и кодексах применительно к определенному виду транспорта.¹

Так, пассажир имеет право:

перевозить с собой детей бесплатно (не старше 5 лет на железнодорожном, морском, внутреннем водном и автомобильном транспорте, не старше 2 лет - на воздушном транспорте) или с оплатой по льготному тарифу (от 5 до 10 лет - на железнодорожном, морском, внутреннем водном транспорте, от 2 до 12 лет - на воздушном транспорте);

провозить с собой бесплатно ручную кладь в пределах установленных норм (они предусмотрены правилами перевозки пассажиров и багажа, действующими на отдельных видах транспорта);

сдавать к перевозке багаж за плату по тарифу.²

Помимо этих основных прав, в транспортных уставах и кодексах перечислен целый ряд дополнительных прав. Так, в ст. 83 Устава железнодорожного транспорта (далее - УЖТ) указано, что пассажир вправе делать остановку в пути следования с продлением срока действия билета, продлевать срок его действия в случае болезни, выезжать поездом, отходящим ранее того, на который приобретен билет, возобновить действие билета в случае опоздания на поезд, отказаться от поездки и возвратит билет и др.

В соответствии со ст. 786 ГК РФ перевозчик обязуется перевезти пассажира в пункт назначения; пассажир обязуется уплатить установленную плату за проезд.³

Среди ученых-цивилистов существует мнение, согласно которому перевозка пассажиров за плату гражданами, которые осуществляют их эпизодически, регулируются нормами о договоре подряда, а не правилами транспортного законодательства. Однако, проанализировав Гражданский

¹ *Агарков М.М.* Избранные труды по гражданскому праву. 2012. С. 321.

² *Райлян А.А.* Потребительское право России: Основные положения. 2017.С. 540.

³ *Булатов Р.Б.* Пути решения проблем транспортных перевозок населения муниципальных округов. 2014 С. 152.

кодекс, можно прийти к выводу, что перевозка пассажиров и их вещей за плату гражданами, которые осуществляют их эпизодически, регулируется нормами ГК РФ о договоре по предоставлению услуг.¹

Во-первых, «перевозка» является «услугой», которая потребляется лицом во время её осуществления (в процессе транспортировки пассажира). Во-вторых, перевозка не имеет материального результата, что имеет место при исполнении работ в обязательстве, возникающем из подрядных правоотношений. В-третьих, пассажир заинтересован в самой его «транспортировке», т.е. «продается не сам результат, а действия, которые его производят».²

Таким образом, можно прийти к выводу, что перевозка пассажиров, осуществляемая за плату гражданами эпизодически, подпадает под регулирование Главы 63 ГК РФ. Здесь следует также отметить, что в случае несчастного случая с пассажиром, ответственность перевозящего лица будет регулироваться не нормами транспортного законодательства, а соответствующими нормами Главы 59 ГК РФ «Обязательства вследствие причинения вреда»³, а также Законом «О защите прав потребителей».

1.2 Понятие защиты прав потребителей при осуществлении перевозки пассажиров и источники ее правового регулирования

Защитой прав потребителей является комплекс мер, реализуемых государством и общественными движениями, направленных на регулирование отношений, возникающих между потребителем (физическим лицом, приобретающим товар или услугу для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью) и

¹ Дудченко А.В. Указ. соч. 2015 С. 73.

² Дудченко А.В. Там же. С. 75.

³ Там же. С. 89.

субъектом предпринимательской деятельности – исполнителем и включающих в себя: установление конкретных прав потребителей; формы возможных нарушений прав и механизм их защиты; ответственность за нарушение прав потребителей.¹

Защитой прав потребителей-пассажиров можно назвать те же самые положения, т.к. общий формат отношений с участием потребителей, как уже было сказано ранее, свойственен всем потребительским сферам, разумеется, с некоторыми особенностями.

Различают две основные формы защиты прав пассажиров-потребителей услуг перевозки – юрисдикционную и неюрисдикционную. В некоторых случаях в соответствии с законом применяется смешанный, т.е. административно-судебный порядок защиты нарушенных гражданских прав. В этом случае потерпевший прежде, чем предъявить иск в суд, должен обратиться с жалобой². О них речь пойдет в отдельной главе настоящего исследования.

В ст. 12 ГК РФ указанные действия объединены в понятие «самозащита гражданских прав» и рассматриваются в качестве одного из способов защиты гражданских прав. В рамках самозащиты обладатель нарушенного или оспариваемого права может использовать различные способы защиты, которые должны быть соразмерны нарушению и не выходить за пределы действий, необходимых для его пресечения. К допустимым мерам относятся, в частности, действия лица в состоянии необходимой обороны и крайней необходимости, применение к нарушителю так называемых мер оперативного воздействия и некоторые другие действия.³

За защитой нарушенного права потребитель – пассажир может обратиться как в суд (ст. 11 ГК РФ), так и самостоятельно защищать свои права (ст. 14 ГК РФ). По своей сути самозащита является внесудебным

¹ Кузнецова Н. В. Гражданское право. Общая часть. 2014. С. 93.

² Садиков О.Н. Гражданское право России. Обязательственное право. 2015. С. 191.

³ Садиков О.Н. Указ соч. С. 196.

способом защиты. В правоотношениях по перевозкам данный способ защиты прав пассажиров-потребителей очень распространенный, он реализуется потребителем в форме предъявленной перевозчику претензии, при чем как в устном виде, так и в письменном.¹

Предъявление претензии в письменном виде является порой необходимым условием для дальнейшей защиты своих прав в суде. Так, согласно п. 68 «Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности» до предъявления к перевозчику иска, возникшего в связи с осуществлением перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа, к перевозчику может быть предъявлена претензия в случае утраты, недостачи или повреждения (порчи) багажа, грузобагажа в течение 6 месяцев.²

Вместе с тем следует признать, что самозащита как самостоятельный способ защиты, не представляет интереса. Применение этого способа защиты нарушенных прав потребителем приводит к обязательному использованию иных способов защиты. Самозащита направлена на изменение, прекращение правоотношений и (или) на возмещение причиненных убытков. Так, в претензии может быть предъявлено требование о возмещении убытков, взыскании неустойки, изменения или прекращения правоотношения.³

Основополагающим правовым актом, регулирующим отношения в сфере защиты прав потребителей, является Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». Вопросы, не нашедшие своего отражения в данном законе: форма определения и особенности правовой конструкции,

¹ *Спиринков И.В.* Перевозка пассажиров городским транспортом. 2015. С. 129.

² *Камышанский В.П., Дудченко А.В.* Меры гражданско-правовой ответственности по договору перевозки грузов и пассажиров. 2015 С. 62.

³ *Тимешов Р.П.* Понятие морального вреда в гражданском праве России 2014 С. 216.

применяемые в сфере защиты прав потребителей общие положения о сделках и обязательствах, закрепляются 1 и 2 частями ГК РФ.¹

Важное место в системе источников правового регулирования отношений по защите прав потребителей занимают акты правоприменительной практики. Приложение к Письму Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 11 марта 2005 г. № 0100/1745-05-32 «Информация об отношениях, регулируемых и не регулируемых законодательством российской федерации о защите прав потребителей» определяет круг правоотношений, подпадающих под регулирование Закона «О защите прав потребителей».²

Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 20 декабря 1994 г. № 10 «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда» – разъясняет порядок аргументации потребителем причиненного со стороны производителя, продавца, исполнителя работ или услуг морального вреда.³

Постановление Пленума Верховного Суда от 28.06.2015 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» и Обзор Верховного Суда Российской Федерации по отдельным вопросам судебной практики о применении законодательства о защите прав потребителей при рассмотрении гражданских дел, утвержденный Президиумом Верховного Суда РФ 01.02.2015 – основа правовой защиты интересов потребителей, они истолковывают основные принципы и положения законодательства о защите прав потребителей.⁴

¹ Гуляева И.Н. Защита прав потребителей: в вопросах и ответах. 2013. С. 79.

² Садиков О.Н. Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации, части второй (постатейный) 2015. С. 53.

³ Садиков О.Н. Там же. С. 54.

⁴ Садиков О.Н. Там же. С. 62

Важное значение имеют особые подзаконные акты, принимаемые Правительством РФ, устанавливающие особенности продажи билетов, их возврата и оказания особых видов транспортных услуг.¹

В Воздушном кодексе РФ, например, предусмотрено предъявление пассажиром претензии или заявления. Есть все основания полагать, что предъявление претензии или подача заявления - право пассажира. Кодекс Торгового Мореплавания вообще специально не регулирует вопросы предъявления претензий гражданином-потребителем транспортной услуги, ограничиваясь указанием на то, что предъявление претензии требуется, если речь идет о договоре перевозки груза. Вместе с тем в ст. 194 гл. 9 Кодексе торгового мореплавания, посвященной морской перевозке пассажира, установлено, что пассажир должен направить заявление в письменной форме перевозчику, если имели место явное повреждение каютного багажа, утрата или повреждение багажа. Причем предусмотрены сроки подачи заявления, при нарушении которых предполагается, если не доказано иное, что пассажир получил свой багаж неповрежденным. Заявление пассажира в письменной форме не требуется, только если багаж осмотрен или состояние его проверено перевозчиком совместно с пассажиром в момент получения багажа. Таким образом, Кодекс торгового мореплавания не связывает обязанность обращения к перевозчику с последующей возможностью предъявления иска, но перераспределяет бремя доказывания, причем не в пользу потребителя. В результате, чтобы сложить с себя обязанность по доказыванию нарушений со стороны перевозчика, грузоотправитель должен подать соответствующее заявление.

Следует отметить, что нормы, предусматривающие обязательный претензионный порядок удовлетворения требований, связанных с перевозкой пассажира и багажа, противоречат Гражданскому кодексу, предусмотревшему такой порядок только для договоров перевозки груза (п. 1 ст. 797 ГК РФ). Представляется, что само наличие норм о порядке

¹ Семенов С.В. Оказание транспортных услуг. 2015 С. 118.

предъявления претензий, в том числе и для случаев перевозки пассажира и багажа, помогает защитить потребителя от необоснованных отказов перевозчика в рассмотрении предъявляемых к нему требований. Однако указанные нормы должны носить диспозитивный для потребителя характер, а право на предъявление претензии должно действовать в течение срока исковой давности. Непредъявление претензии гражданином-потребителем не должно препятствовать обращению в суд. Помимо правил о претензионном порядке предъявления требований, вытекающих из договора перевозки груза, законодательством установлен также сокращенный срок исковой давности предъявления требований к перевозчику - в течение одного года. Момент начала течения срока исковой давности определяется транспортным законодательством различно. Ст. 797 ГК РФ устанавливает сокращенный срок исковой давности только по искам, вытекающим из договора перевозки грузов, отдельные транспортные нормативные акты распространяют сокращенный срок и на перевозки багажа. Например, ст. 125 Устав железнодорожного транспорта. Представляется, что расширение сферы применения сокращенных сроков исковой давности, равно как и установление претензионного порядка в отношении требований, вытекающих из договора перевозки пассажира и багажа, являются необоснованными¹. Надо отметить, что сокращенный срок исковой давности, вопреки нормам ГК РФ, был установлен и ФЗ от 30 июня 2003 г. «О транспортно-экспедиционной деятельности» для требований, вытекающих из договора транспортной экспедиции. Причем в названном Законе нет даже оговорки о том, что сокращенный срок распространяется только на требования, связанные с перевозкой груза. Он распространен на любое требование к лицу, оказывающему транспортно-экспедиционные услуги. Ни обязательный претензионный порядок, ни нормы о сокращенном сроке

¹ Морозов С.Ю. Система транспортных организационных договоров. М. 2016. С. 310

исковой давности не способствуют защите интересов потребителей.

Необходимость подачи надлежаще оформленной претензии значительно затрудняет осуществление права потребителя на судебную защиту, использование доказательств при защите своего права. Ведь для того, чтобы претензия была принята и рассмотрена по существу, к ней следует приложить предусмотренные законодательством документы, подтверждающие правомерность требований. Что касается срока исковой давности, то в отношении требований, вытекающих из договора перевозки пассажира и багажа, он должен равняться общему сроку исковой давности - три года. Данный подход четко закреплен в Кодексе внутреннего водного транспорта Российской Федерации (далее по тексту – КВВТ РФ). Согласно п. 3 ст. 164 данного Кодекса срок исковой давности устанавливается: по требованиям к перевозчику или буксировщику, возникающим в связи с осуществлением перевозок грузов или буксировки буксируемых объектов, - один год; по требованиям к перевозчику, возникающим в связи с осуществлением перевозок пассажиров и их багажа, - три года. Сокращенные сроки исковой давности по требованиям пассажиров могут предусматриваться только для отношений по международной перевозке, если международными соглашениями предусмотрены иные правила, нежели это установлено внутренним законодательством. К примеру, в соответствии со ст. 409 Кодекс Торгового Мореплавания (далее по тексту – КТМ) к требованиям, вытекающим из договора морской перевозки пассажира в заграничном сообщении, применяется двухгодичный срок исковой давности. Исключение составляют случаи, когда перевозчик и пассажир являются организациями или гражданами РФ (п. 2 ст. 197 КТМ)¹.

Специфической чертой транспортного законодательства является ограничение ответственности перевозчика по обязательствам, связанным с перевозкой. Исключение составляют обязательства по возмещению вреда

¹ Морозов С.Ю. Указ. соч. С. 210

жизни и здоровью. Такое возмещение осуществляется по общему правилу в полном объеме в соответствии с положениями гл. 59 ГК РФ о деликтных обязательствах, если законом или договором не предусмотрена повышенная ответственность (ст. 800 ГК РФ). Следует отметить, что при международных перевозках существуют ограничения ответственности не только по обязательствам, связанным с перевозкой груза и багажа, но и по обязательствам, связанным с перевозкой пассажиров. Например, ст. 7 упоминавшейся выше Афинской конвенции о перевозке морем пассажиров и багажа установлен предел ответственности перевозчика на случай смерти пассажира или причинения ему телесных повреждений. Вместе с тем Конвенция допускает повышение пределов ответственности в национальном законодательстве. В итоге в КТМ определение размера ответственности за причинение вреда жизни и здоровью пассажира зависит от того, осуществлялась ли перевозка в международном сообщении, а также от государственной принадлежности лиц, участвующих в договоре перевозки. Статья 190 КТМ устанавливает пределы ответственности перевозчика: ответственность перевозчика за вред, причиненный жизни или здоровью пассажира, не должна превышать 175 тыс. расчетных единиц в отношении перевозки в целом. Вместе с тем, как следует из текста ст. 197 КТМ, названные правила об ответственности морского перевозчика за вред, причиненный жизни или здоровью пассажира, и об ограничении такой ответственности применяются только в тех случаях, когда речь идет о перевозке пассажира в заграничном сообщении, и при том условии, что перевозчик и пассажир не являются российскими организациями или гражданами. В остальных случаях ответственность перевозчика за вред, причиненный жизни или здоровью пассажира, определяется в соответствии с правилами гражданского законодательства Российской Федерации.

2. ФОРМЫ, СПОСОБЫ И ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ ПРАВ

ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРОВ

Форма защиты прав потребителей – это комплекс особых процедур, регламентированных правом, которые осуществляются правоприменительными органами и самим управомоченным лицом в рамках правозащитного процесса и направленных на восстановление (подтверждение) нарушенного (оспоренного) права.

Как было ранее сказано, принято разделять формы защиты на юрисдикционную и неюрисдикционную.

Юрисдикционная форма защиты есть деятельность уполномоченных государством органов по защите нарушенных или оспариваемых субъективных прав. Суть ее выражается в том, что лицо, права и законные интересы которого нарушены неправомерными действиями, обращается за защитой к государственным или иным компетентным органам (в суд, арбитражный суд, вышестоящую инстанцию и т.д.), которые уполномочены принять необходимые меры для восстановления нарушенного права и пресечения правонарушения.¹

Неюрисдикционная форма защиты охватывает собой действия граждан и организаций по защите гражданских прав и охраняемых законом интересов, которые совершаются ими самостоятельно, без обращения за помощью к государственным и иным компетентным органам.

Основные способы защиты гражданских прав, как уже было сказано ранее, закреплены в ст. 12 ГК РФ, в которой перечислены те способы защиты, которые применяются при нарушении любых гражданских прав, в том числе и прав потребителей. Надо отметить, что данный перечень не является исчерпывающим, это способы, которые наиболее часто встречаются в судебной и хозяйственной практике.²

¹ Садиков О.Н. Указ. соч. С. 193.

² Селянин А.В. Селянин А.В. Защита прав потребителей. 2016. С. 119.

Правоотношения по перевозкам потребителей помимо норм ГК РФ регулируются транспортными уставами и кодексами, а также Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», поэтому, говоря о способах защиты прав потребителей необходимо рассматривать гражданско-правовые способы в соответствии со спецификой правоотношений по перевозке потребителей.¹

Система способов защиты прав потребителей в правоотношениях по перевозкам – совокупность правовых средств, предусмотренных действующим законодательством в области перевозки потребителей, с помощью которых потребитель может пресечь, предотвратить или устранить нарушение своих прав, а также добиться восстановления и (или) компенсации потерь, вызванных нарушением права.²

Анализ статей Закона о защите прав потребителей и транспортных уставов и кодексов позволяет сделать вывод, что способы защиты прав потребителей вообще и потребителей в правоотношениях по перевозкам в частности соответствуют друг другу. Так, вред, причиненный жизни и здоровью потребителя, возмещается в полном объеме и определяется по правилам ГК РФ (ст. 14 Закона «О защите прав потребителей», ст. 117 Воздушного кодекса, ст. 113 Устава железнодорожного транспорта).³ При обнаружении недостатков в услуге и при нарушении исполнителем сроков оказания услуги потребитель вправе изменить условия договора в зависимости от обстоятельств и своего желания. Он может отказаться от договора, потребовать уменьшения цены за услугу, возмещения понесенных расходов (ст. 28, 29 Закона о защите прав потребителей). То же самое можно сказать и про взаимоотношения перевозчика и пассажира. За просрочку доставки пассажира во всех транспортных уставах и кодексах предусмотрен штраф и помимо него, пассажир вправе вернуть билет и получить обратно

¹ *Шувалова И.Н.* Указ. соч. С. 101.

² Там же. С. 112.

³ *Морозов С.Ю.* Система транспортных организационных договоров. 2016. С. 213.

стоимость проездного билета. Если услуга по перевозке была оказана ненадлежащим образом, то пассажир может требовать так же, как и по Закону о защите прав потребителей уменьшения цены билета и возмещения понесенных расходов. Необходимо указать, что, несмотря на то, что ни в одном транспортном уставе и кодексе не предусмотрен такой способ защиты как компенсация морального вреда, в транспортном законодательстве не закреплён и запрет на его возмещение в пределах правоотношений по перевозке, соответствующим образом.¹

Из всего вышесказанного следует, что в соответствии с ГК РФ, Законом о защите прав потребителей, и транспортными уставами и кодексами потребители при нарушении их прав в правоотношениях по перевозкам могут пользоваться следующими способами защиты:

1. Самозащита права.
2. Возмещение убытков.
3. Взыскание неустойки.
4. Компенсация морального вреда.
5. Изменение или прекращение правоотношения.
6. Признания недействительным акта государственного органа или органа местного самоуправления.²

Раскрытие вопросов о способах защиты прав пассажира-потребителя тесно связано с определением порядка данной защиты. Так, порядок судебной защиты прав потребителей закрепляется Гражданско-процессуальным кодексом.³

При истребовании потребителем возмещения вреда, причиненного его жизни, здоровью или имуществу, в свою очередь потребитель вправе руководствоваться статьями 1095 – 1097 ГК РФ, пунктом 3 статьи 12 и пунктами 1 – 4 статьи 14 Закона о защите прав потребителей. Данный вред

¹ *Масляев А.И., Мозолин А.И.* Учебник: Гражданское право. 2013 С. 141.

² Там же. С. 145.

³ *Шувалова И.Н.* Защита прав потребителей. 2015 С. 92.

подлежит возмещению исполнителем в полном объеме независимо от их вины (за исключением случаев, предусмотренных, в частности, статьями 1098, 1221 ГК РФ) и независимо от того, состоял потерпевший с ними в договорных отношениях или нет.¹

Возмещение убытков и взыскание неустойки относится к мерам, направленным на восстановление имущественной сферы пассажира-потребителя. Данный способ защиты нарушенных прав может применяться потребителем как в судебном, так и в досудебном порядке. При чем по своему выбору потребитель может предъявить претензию перевозчику о возмещении убытков и взыскании неустойки, а в случае отказа или частичного отказа в удовлетворении претензии потребитель вправе обращаться в суд. Или же потребитель может сразу обратиться в суд с требованием возмещения убытков перевозчиком.²

Под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).³

Объем возмещения убытков по Закону о защите прав потребителей и по транспортному законодательству отличается. Согласно Закону о защите прав потребителей убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полном объеме сверх неустойки (п. 2 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей»). В отличие от данного положения, в транспортном законодательстве действует правило, согласно которому убытки пассажира, причиненные ему при утрате и повреждении багажа или груза, возмещаются перевозчиком не в полном объеме, как это предусмотрено Законом о защите

¹ *Шувалова И.Н.* Указ. соч. С. 94.

² *Камышанский В.П., Дудченко А.В.* Указ. соч. С. 73.

³ *Агарков М.М.* Указ соч. С. 112.

прав потребителей, а ограничено. Размер возмещения вреда, причиненного повреждением здоровья потребителя, определяется по правилам главы 59 ГК РФ. Об этом говорится во всех транспортных уставах и кодексах, в которых имеются отсылочные нормы на положения ГК РФ. При причинении вреда здоровью возмещению подлежат дополнительно понесенные расходы, вызванные повреждением здоровья (расходы на лечение, на приобретение лекарств, санаторно-курортное лечение и др.).¹

Неустойкой (штрафом, пеней) признается определенная законом или договором денежная сумма, которую должник (в данном случае перевозчик, прим. автора) обязан уплатить кредитору (пассажиру-потребителю, прим. автора) в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения. По требованию об уплате неустойки кредитор (пассажир-потребитель, прим. автора) не обязан доказывать причиненные ему убытки (п. 1 ст. 330 ГК РФ).²

В Законе о защите прав потребителей установлен размер неустойки 3% от стоимости оказанной услуги за каждый день (или час) просрочки, в случае нарушения исполнителем сроков оказания услуг, причем в договоре ее размер не может быть снижен, так как это противоречило бы самому Закону и ст. 332 ГК РФ. При этом необходимо учитывать, что предельный размер неустойки ограничен: ее общая сумма не может превышать цену оказанной услуги по перевозке пассажира.³ Кроме того, суд вправе уменьшить размер неустойки, если она явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства ст. 333 ГК РФ.

Необходимо несколько слов сказать о соотношении неустойки и убытков. Различие их состоит в том, что для получения неустойки пассажиру-потребителю не нужно доказывать факта причинения убытков из-за нарушения перевозчиком его прав. То есть в любом случае неисполнения

¹ Булатов Р.Б. Указ. соч. С. 285.

² Там же. С. 294.

³ Грудцына Л.Ю., Спектор А.А. Гражданское право России. 2015. С. 31.

своих обязанностей перевозчик должен выплатить потребителю неустойку. При взыскании убытков необходимо самому пассажиру-потребителю доказывать факт их наступления и их размер в денежном выражении. Непредставление доказательств, подтверждающих наличие убытков, вызванных нарушением прав, является безусловным основанием к отказу в удовлетворении требования об их возмещении.¹

Поскольку, под убытками понимаются расходы, которые лицо произвело или вынуждено будет произвести, то их размер может быть подтвержден сметой или калькуляцией затрат, чеком или квитанцией, подтверждающими дополнительные расходы потребителя, вызванные нарушением его прав со стороны перевозчика.²

Требования пассажира-потребителя об уплате неустойки, предусмотренной Законом или договором, подлежат удовлетворению перевозчиком в добровольном порядке, в противном случае суд вправе взыскать с перевозчика штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу пассажира-потребителя пункты 5 и 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей». Хотя указанное положение отсутствует в транспортном законодательстве, следует говорить о возможности применения такого способа защиты прав потребителей как более слабой стороны в договоре перевозки. Компенсация морального вреда как способ защиты прав потребителей реализуется в судебном порядке, поскольку в соответствии со ст. 151 ГК РФ и ст. 15 Закона «О защите прав потребителей» размер денежной компенсации устанавливается исключительно судом.³

Для предъявления требования о компенсации морального вреда потребителю необходимо доказать, что моральный вред ему действительно был причинен неправомерными действиями перевозчика и в чем этот вред

¹ Райлян А.А. Указ. соч. С. 219.

² Там же. С. 215.

³ Васильева А.М. Правовые категории. Методологические аспекты разработки системы категорий теории права. 2012 С. 128.

выразился¹. Моральный вред может выражаться в: 1) нравственных страданиях, в связи с утратой родственников, кормильца семьи, невозможностью продолжать активную общественную жизнь, потерей работы, необходимостью неоднократного обращения к перевозчику с претензиями о восстановлении и (или) компенсации потерь. Понятие термина «нравственные страдания» предполагает осознание самим потерпевшим умаления своих прав и возникновение негативных самооценок; 2) физических страданиях, которые выражаются в физической боли, связанной с причиненным увечьем, иным повреждением здоровья либо в связи с заболеванием, перенесенным в результате нравственных страданий, в удушье, головокружении и других болезненных симптомах, в неудобствах, связанных с несоблюдением прав потребителей.²

Характер физических и нравственных страданий оценивается по действующему законодательству судом с учетом фактических обстоятельств, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальных особенностей потерпевшего п. 2 ст. 1101 ГК РФ.³

В данном вопросе существует проблема, связанная с выработкой четких критериев определения размера компенсируемого морального вреда. Представляется, что к таким критериям относятся:

- степень вины перевозчика как причинителя вреда (за исключением случаев причинения вреда здоровью и жизни потребителя источником повышенной опасности),
- характер и степень физических и нравственных страданий потребителя,
- требования разумности и справедливости,
- степень вины самого потребителя,

¹ Эрделевский А.М. Компенсация морального вреда в России и за рубежом. М.: Инфра-М, 2016. С. 113.

² Васильева А.М. Там же. С. 131.

³ Тимешов Р.П. Указ. Соч. С. 85.

- оценка самим пострадавшим характера и объема причиненных ему нравственных и физических страданий.¹

Если говорить в целом, то нельзя не отметить, что перечисленные критерии носят весьма общий и обтекаемый характер и в случае необходимости предоставляет практически неограниченный простор свободному усмотрению судом.²

Возникает вопрос, возможно ли установить размер компенсации по соглашению между перевозчиком и пострадавшим потребителем до обращения последним в суд. При внесении соответствующих изменений в нормативные акты такой порядок стал бы возможным, и стороны смогли бы самостоятельно, путем заключения соглашения о размере компенсации морального вреда, урегулировать этот вопрос. На практике вполне успешно работает механизм досудебного урегулирования имущественных споров между перевозчиком и потребителем, но в претензионном порядке потребитель не может потребовать компенсации морального вреда, что затягивает процесс получения возмещения пострадавшей стороной. В любом случае при отказе или несогласии с размером компенсации, потребитель вправе обращаться в суд. Представляется необходимым на законодательном уровне предоставить сторонам возможность самим регулировать вопрос размера компенсации морального вреда.³

Изменение или прекращение правоотношения как способ защиты гражданских прав потребителей в правоотношениях по перевозкам используется чаще всего. При чем данный способ применяется в основном во внесудебном порядке. Прекращение или изменение правоотношения применяется в случае установления юридических фактов,

¹ *Тимешов Р.П.* Указ. соч. С. 86.

² *Васильева А.М.* Указ. соч. С.132.

³ *Шувалова И.Н.* Указ. соч. С. 104.

свидетельствующих о том, что правоотношение изменилось или прекратилось.¹

Таковыми юридическими фактами могут являться, отмена или задержка авиарейса, стихийное бедствие, отсутствие места в вагоне или самолете, указанного в билете пассажира, нарушение пассажиром паспортных или таможенных требований и другие. В таких случаях возникает необходимость предпринять какие-то действия для устранения негативных последствий, препятствующих осуществлению поездки, происходит изменение, а порой и прекращение правоотношения по перевозке пассажира и его багажа. Согласно Закону о защите прав потребителей право предъявлять требования об изменении или расторжении правоотношения к исполнителю потребитель получает как в случае обнаружения недостатков в оказанной услуге, так и в случае нарушения сроков ее выполнения. При выборе того или иного правомочия по поводу изменения или прекращения правоотношения потребитель не связан какими-либо ограничениями, за исключением случаев, прямо предусмотренных в законодательстве.²

Изменение или прекращение правоотношений как способ защиты прав потребителей можно разделить на: добровольное и вынужденное.³

При добровольном изменении или прекращении правоотношений потребитель вправе по собственному желанию отказаться от договора перевозки, изменить место, указанное в билете, выезжать поездом отходящим ранее того, на который куплен билет. Вынужденное изменение или прекращение правоотношений происходит по независящим от потребителя обстоятельствам, например, при задержке или отмене рейса.⁴

Признания недействительным акта государственного органа или органа местного самоуправления как способ защиты прав потребителей в

¹ Шувалова И.Н. Указ. соч. С. 115.

² Брагинский М.И., Витрянский В.В. Договорное право. Договоры о перевозке, буксировке, транспортной экспедиции и иных услугах в сфере транспорта. Книга четвертая. 2013. С. 317.

³ Дудченко А.В. Указ. соч. С. 92.

⁴ Дудченко А.В. Указ. соч. С. 103.

правоотношениях по перевозкам реализуется только в юрисдикционном порядке, путем предъявления самим потребителем или общественными организациями в пользу неограниченного круга потребителей заявлений (жалоб) либо в вышестоящую организацию по отношению к государственному органу, принявшему правовой акт, либо в верховный суд субъекта РФ или в Верховный суд РФ. Подсудность зависит от того, нормативно-правовой акт какого уровня власти необходимо признать недействительным. Так, верховному суду республики, краевому, областному суду, суду города федерального значения, суду автономной области и суду автономного округа подсудны дела об оспаривании нормативных правовых актов органов государственной власти субъектов Российской Федерации, затрагивающих права, свободы и законные интересы граждан и организаций. Верховному суду РФ подсудны дела об оспаривании как ненормативных, так и нормативных правовых актов Президента РФ, Правительства РФ, а также иных федеральных органов государственной власти.¹

В заявлении обязательно должно быть указано какая именно норма акта государственного органа или органа местного самоуправления нарушает права и охраняемые законом интересы граждан, и каким законодательным актам противоречит. Большое количество жалоб потребителей на недействительные акты государственных органов и органов местного самоуправления, принимающих решения в области перевозок пассажиров, рассматриваются Верховным судом РФ. Данный способ защиты является очень действенным. Признавая, норму права, нарушающую права и законные интересы потребителей, недействительной, физические лица участвуют в установлении законности в нашей стране и защите прав неопределенного круга лиц.²

¹ Там же. С. 112.

² *Агарков М.М.* указ соч. С. 152.

Как уже было сказано ранее, Закон РФ «О защите прав потребителей» предусматривает возможность защиты прав потребителей в судебном и внесудебном порядке.

Внесудебный порядок выражается в том, что потребитель может предъявить требования о защите нарушенного права непосредственно исполнителю, не обращаясь с иском в суд.¹

Таким образом, у потребителя есть право выбора. Он может по своему усмотрению:

1) либо предъявить требование о защите нарушенного права продавцу исполнителю.

2) либо обратиться с иском в суд, предварительно не предъявляя требований исполнителю.²

Традиционной формой защиты нарушенных прав потребителя является обращение в суд с соответствующим иском (ст. 11 ГК РФ). Однако в определенных законом или договором случаях потребителю необходимо пройти стадию досудебного (претензионного) разрешения спора с исполнителем. Как показывает практика, претензионное производство позволяет оперативно, без дополнительных расходов (на уплату госпошлины, оплату услуг представителем, проведение судебной экспертизы) и без умаления деловой репутации исполнителя установить обстоятельства спора и при необходимости принять меры для восстановления нарушенных прав потребителя.³

Если потребитель обратился с требованием к исполнителю транспортных услуг, это не лишает его права впоследствии обратиться с иском в суд, если исполнитель откажется добровольно удовлетворить его требование полностью или частично. А вот для исполнителя услуг по перевозке пассажиров предъявление со стороны потребителя претензии

¹ Там же. С. 159.

² Там же. С. 164.

³ Мозолина В.П. Гражданское право. Часть вторая: Учебник. 2013. С. 161.

чревато отрицательными последствиями. Согласно п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» суд при удовлетворении требований потребителя может вынести решение о взыскании с исполнителя, нарушившего его права, в федеральный бюджет штрафа (в размере цены иска) за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя. Этот штраф взыскивается в доход государственного бюджета, т.е. добровольное удовлетворение законных претензионных требований потребителя - обязанность продавца (исполнителя).¹

Правда, предъявить претензию исполнителю услуг перевозки с требованием возмещения морального вреда пассажир не может. Ведь согласно ст. 15 Закона РФ "О защите прав потребителей" размер возмещения морального вреда определяется судом. Таким образом, требование о возмещении морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения его прав исполнителем, может быть удовлетворено только в судебном порядке.²

По некоторым видам услуг законом предусмотрен обязательный досудебный порядок. Так, обязательный претензионный порядок установлен транспортными уставами и кодексами в случае споров, вытекающих из договоров перевозки пассажиров, их багажа и грузов. Например, ст. 797 ГК РФ предусматривает обязательное предъявление претензии перевозчику по поводу перевозки груза до обращения истца в суд, которое может последовать лишь после полного или частичного отказа перевозчика удовлетворить претензию либо в случае неполучения от него ответа в течение тридцати дней.³

Несоблюдение обязательного досудебного порядка урегулирования споров препятствует рассмотрению иска.⁴

¹ Кузнецова Н. В. Указ. соч. С. 181.

² Мозолина В.П. Указ. соч. С. 163.

³ Морозов С.Ю. Указ. Соч. С. 152.

⁴ Морозов С.Ю. Указ. соч. С. 164.

При этом истечение установленного законодательством срока на предъявление гражданином претензии не является основанием к отказу в судебной защите, так как это противоречит ст. 46 Конституции РФ.

Таким образом, следует иметь в виду, что в соответствии с правилами предоставления отдельных видов услуг и продажи товаров судья должен будет отказать в приеме искового заявления, если потребителем не был соблюден предварительный досудебный порядок разрешения спора и такая возможность не утрачена.¹

Относительно порядка защиты прав потребителя при перевозке пассажиров, следует признать, что основным документом, который при этом составляется потребителем, является претензия. Претензия – это материальное выражение всех ваших требований к продавцу, исполнителю, изготовителю либо производителю. Претензия излагается в вольной форме, но ее содержание должно быть абсолютно понятно. Если законом предусмотрена обязательная форма претензии, вы должны будете ее соблюсти.²

Итак, претензия должна быть составлена в письменной форме, подписана лично или представителем потребителя и включать в себя:

1. полное наименование торгового предприятия и его юридический адрес;
2. фамилию, имя, отчество (полностью) и домашний адрес потребителя;
3. условия, место и время приобретения товара;
4. в чем выражено нарушение ваших прав как потребителя;
5. краткое описание дефектов товара;
6. требования потребителя (устранить неисправность, расторгнуть договор купли-продажи и т.д.);

¹ Там же. С. 174.

² Ожегов С.И. Словарь русского языка. 2011. С. 1153.

7. перечень прилагаемых к претензии документов и других доказательств;

8. ваше мнение о наличии вины продавца, в чем именно она выражена;

9. требование о компенсации морального вреда и размер этой компенсации;

10. иные сведения, необходимые для решения спора.¹

К претензии должны быть приложены документы (их копии), обосновывающие претензионные требования (например, документ, подтверждающий приобретение товара у конкретного продавца, талон из гарантийной мастерской и т.п.). Если к претензии прилагаются какие-то документы, подтверждающие заявленные требования, они могут быть как подлинниками, так и заверенными копиями. Можно дать документ не полностью, а представить выписку из него.² Один экземпляр претензии передается продавцу, а на втором продавец делает отметку о получении заявления потребителя.³

Передать претензию продавцу можно любым способом: вручить лично, отправить заказным или ценным письмом, по телеграфу, телетайпу, а также с использованием иных средств связи, фиксирующих отправку (факт направления претензии). В любом случае у вас обязательно должно остаться подтверждение того, что ваша претензия была направлена продавцу: квитанция об отсылке заказного (или с уведомлением о вручении) почтового отправления или отметка (с входящим номером и датой, печатью (штампом), подписью должностного лица) организации-адресата о получении материалов претензии (на другом экземпляре претензии).⁴

Организация или индивидуальный предприниматель, получившие претензию, обязаны сообщить заявителю о результатах рассмотрения. При положительном ответе на претензию в нем указываются признанная сумма,

¹ Шувалова И.Н. указ соч. С. 65.

² Дюрягин И.Я. Язык закона, 2014. С. 29.

³ Дудченко А.В. Указ. соч. С. 190.

⁴ Дюрягин И.Я. Указ. соч. С. 68.

срок и способ удовлетворения претензии, если она не подлежит денежной оценке.¹

При полном или частичном отказе в удовлетворении претензии следует сообщить причины отказа со ссылкой на правовые нормы и доказательства, обосновывающие отказ. Заявителю должны быть возвращены подлинники, которые были к ней приложены, а также направлены документы, обосновывающие отказ, если их нет у заявителя претензии.²

Если ответ исполнителя услуги по перевозке пассажира его не устраивает, пассажир имеет право обратиться в суд. При последующем обращении в суд с иском потребитель должен представить документы, подтверждающие соблюдение обязательного претензионного порядка урегулирования спора с исполнителем (ст. 132 ГПК РФ).

При несоблюдении данного требования заявление считается поданным с нарушением установленной формы и возвращается заявителю (подп. 1 п. 1 ст. 135 ГПК РФ). Если невыполнение обязательного досудебного порядка выявляется после принятия заявления и возбуждения производства по делу, суд оставляет заявление без рассмотрения (п. 2 ст. 222 ГПК РФ). Ни одно из вышеперечисленных действий не исключает возможности повторного обращения в суд с тождественным иском после выполнения требований о соблюдении досудебного порядка урегулирования спора. При этом не имеет значения, был ли получен ответ на претензию или иной документ, а также факт истечения срока для предъявления претензии.³

По общему правилу заказчик услуги не обязан направлять претензию исполнителю перед обращением в суд. Из этого правила существует ряд исключений, предусмотренных законодательством об отдельных видах услуг.⁴

¹ *Спирин И.В.* Перевозка пассажиров городским транспортом. 2013 С. 192.

² *Витрук Н.В.* Общая теория юридической ответственности. 2-е изд. 2015. С. 174.

³ *Морозов С.Ю.* Указ. соч. С. 170.

⁴ Там же. С. 201.

Так, в соответствии с п. п. 52 - 55 Правил оказания услуг подвижной связи при неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором связи своих обязательств по договору абонент до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию. По вопросам, связанным с отказом в оказании услуги подвижной связи, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, претензия должна быть предъявлена в течение 6 месяцев с даты оказания услуги подвижной связи, отказа в ее оказании или выставления счета. Срок рассмотрения претензии оператором связи не может превышать 60 дней со дня ее предъявления абонентом. При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в указанный срок абонент имеет право предъявить иск в суд. Аналогичный претензионный порядок предусмотрен правилами об оказании иных услуг связи: местной, внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи; телематических услуг; услуг по передаче данных и пр.¹

Предусмотрен претензионный порядок и для услуг по реализации туристского продукта: претензии к качеству туристского продукта предъявляются туроператору в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий (пункт 21 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18 июля 2007 г. № 452 // СЗ РФ. 2007. № 30. Ст. 3942).²

В то же время правилами об оказании образовательных, медицинских, коммунальных услуг не предусмотрено обязательное предъявление претензии заказчиком (потребителем) до обращения в суд. По-разному решен вопрос о необходимости соблюдения претензионного порядка в отношениях с перевозчиком - в зависимости от вида транспорта. ГК РФ предусматривает

¹ Семенов С.В. Указ. соч. С. 73.

² Камышанский В.П., Дудченко А.В. Указ. соч. С. 36.

необходимость предъявления претензии перевозчику лишь в отношениях по перевозке груза (п. 1 ст. 797), но не перевозки пассажира и багажа.¹

Об этом свидетельствуют положения ст. 121 Устава железнодорожного транспорта, ст. 124 Воздушного кодекса РФ и ст. 403 Кодекса торгового мореплавания, согласно которым у пассажира есть право на предъявление претензии перевозчику, но не обязанность. Иначе решен вопрос в Кодексе внутреннего водного транспорта (п. 1 ст. 161), в соответствии с которым пассажир обязан до подачи иска предъявить претензию перевозчику. Остается лишь догадываться, чем руководствовался законодатель при установлении таких особенностей.²

Таким образом, при определении форм, способов и порядка защиты прав потребителей при осуществлении перевозки пассажиров, выяснилось, что правовое регулирование данных отношений имеет некоторые недочеты, которые требуют мобильной доработки.

¹ Камышанский В.П., Дудченко А.В. Указ. соч. С. 37.

² Дюрягин И.Я. указ. соч. С. 135.

АНАЛИЗ ПРАВОПРИМЕНИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ

С помощью правоприменительной практики можно на примерах рассмотреть и проанализировать те случаи, которые связаны с защитой прав потребителей в договоре перевозки пассажиров. Рассмотрим ряд примеров.

Ухтинский городской суд, рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по апелляционной жалобе ответчика АО «Комиавиатранс» на решение мирового судьи Седьюского судебного участка города Ухта от 25 октября 2016 года по делу по иску Т. к АО «Комиавиатранс» о взыскании убытков, штрафа за задержку рейса,

Вследствие того, что потребитель не предоставил доказательства оплаты услуг перевозчика и почтовых расходов, суд частично удовлетворил требования истца¹

Оренбургская судебная коллегия по гражданским делам рассмотрела в открытом судебном заседании апелляционную жалобу Публичного акционерного общества «Аэрофлот – российские авиалинии» (ПАО «Аэрофлот») на решение Центрального районного суда г. Оренбурга от 07 февраля 2017 года по гражданскому делу по иску Светловой Н.Б. к ПАО «Аэрофлот» о возмещении убытков и компенсации морального вреда.

Вследствие того, что предоставленная пассажиру багажная бирка была утеряна по вине самого пассажира, а жалоба была юридически не обоснована, суд оставил жалобу без удовлетворения²

Санкт-Петербургская судебная коллегия по гражданским делам рассмотрела в открытом судебном заседании гражданское дело №2-2582/2016 по апелляционной жалобе Иванова И. А. на решение Дзержинского районного суда Санкт-Петербурга от 30 ноября 2016 года по

¹ Решение Ухтинского городского суда от 28.04.2017 по делу № 11-90/17 // URL: <https://rospravosudie.com/court-uxtinskij-gorodskoj-sud-respublika-komi-s/act-555952106/> (дата обращения 02.05.2017)

² Решение Оренбургского областного суда от 26.04.2017 по делу № 33-2917/2017 // URL: <https://rospravosudie.com/court-orenburgskij-oblastnoj-sud-orenburgskaya-oblast-s/act-556012747/> (дата обращения 02.05.2017)

иску Иванова И. к Обществу с ограниченной ответственностью «Паромный центр» о взыскании убытков, неустойки, компенсации морального вреда, штрафа.

Вследствие того, что ООО «Паромный центр» по неопределённым причинам задержал рейс и не возместил убытки пассажира Иванова И.А., суд удовлетворил апелляционную жалобу.¹

Самарская судебная коллегия по гражданским делам рассмотрела в открытом судебном заседании дело по иску В.Н. к ОАО АК «Уральские Авиалинии» о взыскании денежной суммы и компенсации морального вреда.

Вследствие того, что истец покупал билеты и при регистрации указал ложные данные документ удостоверяющего личность, а также, копию свидетельства о рождении ребёнка, не заверенную нотариусом, суд оставил иск без удовлетворения²

Оренбургская судебная коллегия по гражданским делам рассмотрела апелляционную жалобу Публичного акционерного общества «Аэрофлот – российские авиалинии» (ПАО «Аэрофлот») на решение Центрального районного суда г. Оренбурга от 07 февраля 2017 года по гражданскому делу по иску Светловой Н.Б. к ПАО «Аэрофлот» о возмещении убытков и компенсации морального вреда.

Вследствие того, что багаж был утерян по вине авиакомпании, о чём свидетельствует наличие багажной бирки у пассажира и записи с камер видеонаблюдения, а также, квитанция об оплате сверхнормативного багажа, суд удовлетворил апелляционную жалобу.³

¹ 2 Решение Санкт-Петербургского городского суда от 12.04.2017 по делу № 33-6776/2017 // URL: <https://rospravosudie.com/court-sankt-peterburgskij-gorodskoj-sud-gorod-sankt-peterburg-s/act-555330661/> (дата обращения 02.05.2017)

² Решение Самарского областного суда от 29.04.2017 по делу № 33-3815/2017 // URL: <https://rospravosudie.com/court-samarskij-oblastnoj-sud-samarskaya-oblast-s/act-554936330/> (дата обращения 03.05.2017)

³ Решение Оренбургского областного суда от 26.04.2017 по делу № 33-2917/2017 // URL: <https://rospravosudie.com/court-orenburgskij-oblastnoj-sud-orenburgskaya-oblast-s/act-556012747/> (дата обращения 03.05.2017)

Саратовский районный суд рассмотрел гражданское дело по апелляционной жалобе Чертовского Ф.Ф. на решение мирового судьи судебного участка № 8 Ленинского района г. Саратова по иску Чертовского Ф.Ф. к муниципальному унитарному производственному предприятию «Саратовгорэлектротранс» (далее - МУПП «СГЭТ») о взыскании убытков.

Вследствие того, что порча имущества произошла по вине МУПП «СГЭТ», о чём свидетельствует запись с камеры наблюдения, но аварийная ситуация была создана по вине пассажира, суд удовлетворил апелляционную жалобу частично.¹

Районный суд г. Ростов на Дону рассмотрел в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Пшеничных к ПАО «Аэрофлот» о взыскании суммы компенсации за задержку багажа, неустойки, компенсации морального вреда, штрафа.

Вследствие того, что истец и ответчик не явились в зал судебного заседания, суд оставил иск без удовлетворения²

Шолоховского районный суд Ростовской области рассмотрел в открытом судебном заседании дело по иску Открытого акционерного общества (ОАО) «Московско-Тверская пригородная пассажирская компания» к Тилляеву о взыскании штрафа за безбилетный проезд.

Вследствие того, что пассажир намеренно уклонился от оплаты проезда, суд удовлетворил иск ОАО «Московско-Тверская пригородная пассажирская компания»³

¹ Решение Ленинского районного суда г. Саратов от 07.04.2017 по делу № 1-54/2017 // URL: <https://rospravosudie.com/court-leninskij-rajonnyj-sud-g-saratova-saratovskaya-oblast-s/act-555215185/> (дата обращения 03.05.2017)

² Решение Пролетарского районного суда г. Ростов на Дону от 18 апреля 2017г. по делу № 2-298/2017 URL: <https://rospravosudie.com/court-sudebnyj-uchastok-3-proletarskogo-rajona-g-rostova-na-donu-s/act-238270772/> (дата обращения 03.05.2017)

³ Решение Ханты-Мансийской судебной коллегии г. Ханты-Мансийск от 16 марта 2017г. по делу № 33-2078/2017 URL: <https://rospravosudie.com/court-sud-xanty-mansijskogo-avtonomnogo-okruga-xanty-mansijskij-avtonomnyj-okrug-s/act-554521261/> (дата обращения 03.05.2017)

Ханты-Мансийская судебная коллегия по гражданским делам рассмотрела в открытом судебном заседании гражданское дело по иску к ООО «Вим-Авиа» о взыскании материального ущерба, убытков, компенсации морального вреда, штрафа и судебных расходов по апелляционной жалобе истца (ФИО) 8 на решение Нефтеганского районного суда от 17 ноября 2016 года, которым постановлено: в удовлетворении исковых требований (ФИО) к ООО «Вим-Авиа» о взыскании материального ущерба, убытков, компенсации морального вреда, штрафа и судебных расходов отказать.

Вследствие того, что авиакомпания не предоставила замену воздушного судна взамен сломанного, суд оставил иск без удовлетворения¹

Самарский мировой суд рассмотрел в открытом судебном заседании гражданское дело № 2- 260/17 по иску Марковой Марии Витальевны к Обществу с ограниченной ответственностью «Авиакомпания «Победа» о взыскании реального ущерба, компенсации морального вреда, представительских расходов, штрафа.

Вследствие того, что истец и его представитель не явились в зал судебного заседания, суд удовлетворил требования иск частично.²

Таким образом, исследовав и изучив данные примеры правоприменительной практики можно сделать вывод о том, что нарушение прав потребителей в договоре перевозки пассажиров на территории Российской Федерации довольно частое явление, что требует пристального внимания законодателя и правоприменителей.

¹Решение Ханты-Мансийской судебной коллегии г. Ханты-Мансийск от 16 марта 2017г. по делу № 33-2078/2017 URL: <https://rospravosudie.com/court-sud-xanty-mansijskogo-avtonomnogo-okruga-xanty-mansijskij-avtonomnyj-okrug-s/act-554521261/> (дата обращения 03.05.2017)

² Решение Самарского районного суда г. Самара от 4 апреля 2017г. по делу № 2-117/2017 URL: <https://rospravosudie.com/court-sudebnyj-uchastok-42-samarskoj-oblasti-s/act-238342489/> (дата обращения 03.05.2017)

МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА

Тема: Защита прав потребителей при осуществлении перевозки пассажиров.

Занятие разработано для обучающихся в высшей образовательной организации по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям) профиля подготовки «Правоведение и правоохранительная деятельность» профилизации «Правозащитная деятельность».

Курс (дисциплина): гражданское право.

Форма занятия: лекция.

Метод обучения: объяснительно-иллюстративный, словесный.

Средства обучения: Гражданский кодекс РФ, Гражданский процессуальный кодекс РФ, иллюстративно-методические материалы, мультимедийное оборудование для показа презентационного материала.

Цель занятия: сформировать понятие о защите прав потребителей при осуществлении перевозки пассажиров.

Задачи:

1) разъяснить понятие «защиты прав потребителей при осуществлении перевозки пассажира» и ключевые нормативно-правовые акты в данной сфере;

2) продолжить формирование формально-логического мышления и умения анализировать нормативно-правовые акты (в сфере защиты прав потребителей транспортных услуг);

3) формировать правосознание, правовую культуру обучающихся и интерес к дисциплине.

План занятия (80 мин.).

1. Организационный момент (10 минут).

1.1. Цель (2 минуты).

1.2. Актуальность темы занятия (8 минут).

2. Основное содержание занятия (70 минут).

2.1. Понятие защиты прав потребителей при осуществлении перевозки пассажира (50 мин.).

2.2. Ключевые нормативно-правовые акты в данной сфере (20 мин.).

3. Подведение итогов (10 минут).

3.1. Вопросы для закрепления материала (8 минут).

3.2. Общий вывод (2 минуты).

Ход занятия:

1. Организационный момент.

1.1. Цель: сегодня мы знакомимся с понятием «защиты прав потребителей при осуществлении перевозки пассажира». Нам необходимо выяснить правовые основы сферы договора перевозки пассажира. (Запись в тетради темы лекции).

1.2. Актуальность темы занятия:

На данный момент на территории Российской Федерации повышаются требования к оказанию услуг, в том числе и в области перевозки пассажиров, повышается ответственность предприятий независимо от их организационно-правовой формы за недостаточно качественную организацию перевозки пассажиров, за обман в любом его проявлении, при посягательстве на безопасность жизни, здоровья и имущества потребителя.

2. Основное содержание занятия

Обучающимся предлагается записать следующий материал:

2.1. Теоретические основы защиты прав потребителей при осуществлении перевозки пассажира

Для более полного понимания сущности договора перевозки пассажира, представляется необходимым рассмотреть понятия «потребитель», «права потребителей».

Потребители – это субъекты рынка, использующие материальные блага для собственных целей, но не для продажи.¹

Права потребителей – это специализированные регуляторы общественных отношений, призванные обезопасить потребителей от противоправных действий со стороны исполнителя.²

Под защитой прав потребителей принято понимать совокупность правовых средств методов, которые направлены на восстановление и (или) компенсацию нарушенных каким-либо образом прав потребителей. Нормативные правовые акты в области защиты прав потребителей направлены на, то чтобы восстановить эти самые права и наказать виновных лиц, используя при этом право и правовые средства.

Наряду с услугами перевозки пассажиров, также рассматривается транспортировка багажа. Таким образом, с принятием закона «О защите прав потребителей» потребитель стал «социально значимым лицом», которое имеет право на защиту со стороны государства и иных уполномоченных органов, в случае нарушения каких-либо его прав.

У потребителей услуг перевозки есть ряд прав:

1. приобрести билет на пассажирское место любой категории
2. провозить с собой бесплатно одного ребенка в возрасте не старше 5 лет
3. сдавать багаж для перевозки за плату в соответствии с тарифом на перевозки багажа
4. делать остановку в пути следования не более чем на 10 суток
5. продлевать срок действия билета в случае болезни

Форма защиты прав потребителей – это комплекс особых процедур, регламентированных правом, которые осуществляются правоприменительными органами и самим управомоченным лицом в рамках

¹ Дюрягин И.Я. Указ. соч. С. 217.

² Там же. С. 223.

правозащитного процесса и направленных на восстановление (подтверждение) нарушенного (оспоренного) права.¹

Различают две основные формы защиты – юрисдикционную и неюрисдикционную.

Потребитель сам решает, каким образом удовлетворить свои права – через внесудебный или судебный порядок. Потребитель, чьи права были нарушены, может выбрать из двух форм защиты своих интересов – внесудебная или судебная. Внесудебная форма подразумевает возможность потребителя предъявлять претензию исполнителю.

Кроме того, существуют способы защиты прав потребителей при осуществлении перевозки пассажиров. Они совпадают с общими способами, закрепленными в ГК РФ. в ст. 12.

Вопросы:

1. Дайте определение понятию защита прав потребителей.
2. Какие формы и способы защиты прав существуют?
- 2.2. Нормативно-правовая база защиты прав потребителей транспортных услуг.

Основополагающим нормативно-правовым документом, регулирующим отношения в области защиты прав потребителей, является Гражданский Кодекс Российской Федерации. Более конкретные права потребителей, в основной своей массе закреплены в законе «О защите прав потребителей», который регламентирует и обязанности исполнителей и самих потребителей.

Постановление Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2009 г. №112 (в ред. от 28 апреля 015 г.) закрепляет Правила перевозки пассажиров. Данные Правила, являются настольной книгой для предпринимателей, которые работают в сфере транспортной перевозки, они практически полностью регламентируют их деятельность.

¹ Дюрягин И.Я. Указ. соч. С. 85.

Вопросы:

1. Назовите нормативно-правовые акты, регулирующие вопросы защиты прав потребителей транспортных услуг.

3. Подведение итогов.

3.1. Вопросы:

1. Какие права есть у потребителей транспортных услуг?

2. Кто и как регламентирует потребителю транспортных услуг выбор формы защиты нарушенных прав?

3.2. Общий вывод

Таким образом, правовую основу составляют ГК РФ, Федеральные законы, Законы Российской Федерации, Постановления Правительства.

У потребителей транспортных услуг есть ряд прав:

право на информацию;

право на свободу выбора;

право на получение качественных услуг;

право на безопасность услуги;

Все эти права направлены на защиту потребителей при осуществлении перевозки пассажиров от неправомерных действий со стороны владельцев транспортных предприятий. Российское законодательство о защите прав потребителей следует признать довольно динамичной правовой сферой. Вместе с тем, обширная правоприменительная практика постоянно выявляет новые и новые пробелы в современном законодательстве, доказывая тем самым настоятельную необходимость в его совершенствовании.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведенное исследование позволяет сделать ряд итоговых выводов. Защита прав потребителей при осуществлении перевозки пассажиров представляет собой совокупность правовых норм, регулирующих общественные отношения, которые возникают в связи с организацией и деятельностью транспортных предприятий, отношения между транспортными предприятиями и их многочисленной клиентурой, пользующейся транспортными средствами.

Соотношение Закона «О защите прав потребителей» с ГК РФ можно охарактеризовать следующим образом: Закон «О защите прав потребителей» содержит фундаментальные права, опирается на общие положения гражданского законодательства, а его действие немыслимо без использования таких важнейших гражданско-правовых категорий, как имущественная ответственность, вина, убытки, вред, договор и ряд других. Другими словами, если гражданское законодательство призвано урегулировать товарно-денежные отношения независимо от субъектного состава, то Закон «О защите прав потребителей» регламентирует специфику этих отношений для потребителей на рынке товаров и услуг, в том числе, при перевозке пассажиров.

Эффективность применения законодательства о защите прав потребителей и контроль за его соблюдением требуют не только наличия хорошей законодательной базы, но и поступательного формирования потребительской политики, вбирающей в себя правовое, организационное, информационное, просветительское и ряд других направлений.

Проведенное исследование позволяет внести ряд предложений по совершенствованию законодательства и правоприменительной практики:

1. Из-за несовершенства российского законодательства, авиакомпаниям, во многом, приходится самим решать проблему "беспокойных" пассажиров. Служба авиационной безопасности ОАО

"Аэрофлот" подвела предварительные итоги статистики правонарушений на борту самолетов авиакомпании в 2017 году. По сравнению с прошлым годом количество официально зарегистрированных правонарушений пассажиров увеличилось на 8% и составило 99 случаев. Около 70% из них произошли с пассажирами, находившимися в состоянии сильного алкогольного опьянения, и более чем в 40% случаев пассажиры были переданы по прилету местным правоохранительным органам, как в России, так и за рубежом. пассажирам было отказано в обратной перевозке.¹

В целях предупреждения нарушений прав и законных интересов потребителей предлагается статью 426 ГК РФ дополнить частью шестой следующего содержания: «6. Потребителю может быть отказано в заключении публичного договора в целях обеспечения безопасности граждан и (или) их имущества, общественной безопасности и(или) имущества юридических лиц в случаях, предусмотренных соответствующим кодексом».

Как показывает практика, право потребителя, в том числе – пассажира на информацию достаточно часто нарушается. Так, к примеру, в 2013 году количество нарушений, связанных с предоставлением потребителям ненадлежащей информации об исполнителях и услугах составило 6481 или 21,9% рассмотренных в судебном порядке случаев.²

Предлагается при оказании услуг перевозки ввести практику обязательного информирования пассажиров путем трансляции программ, информирующих потребителей об их правах и обязанностях, а также о способах и порядке защиты прав (например, посредством стендов, плазменных экранов, бегущей строки и т.д.).

В настоящее время не определена нижняя граница, при которой ребёнок самостоятельно может быть допущен к перевозке пассажирским автомобильным транспортом. Думается, что в целях обеспечения

¹ Динамика роста правонарушений на борту самолетов. URL: <https://www.aviaport.ru/digest/2005/12/26/99078.html>

² Защита прав потребителей при оказании транспортных услуг. URL: <http://www.urist38.ru/articles.php?view=8>

безопасности, а также, защиты прав несовершеннолетних целесообразно установить такие границы и внести в Правила перевозки пассажиров следующие дополнения:

– Не допускаются к перевозке автомобильным транспортом дети до 6 лет без сопровождения взрослых;

– Не могут самостоятельно заключать договор перевозки пассажира автомобильным транспортом на междугородних маршрутах, несовершеннолетние от 6 до 14 лет, но в определенных случаях могут самостоятельно (без сопровождения взрослых) принять исполнение по заключенному родителями, усыновителями, опекунами от их имени и в их интересах договору.

Анализ формулировки п. 1 Ст. 786 ГК РФ не показывает, достаточно ли лишь довести до пункта назначения пассажира или все же, в обязательном порядке должны быть учтены и его права на качественное обслуживание. В этой связи в целях защиты прав потребителей-пассажиров целесообразно изменить формулировку данной нормы, изложив ее следующим образом:

По договору перевозки пассажира перевозчик обязуется перевезти пассажира в пункт назначения, а в случае сдачи пассажиром багажа также доставить багаж в пункт назначения и выдать его управомоченному на получение багажа лицу, *обеспечив качественное обслуживание и проезд*, а пассажир обязуется уплатить установленную плату за проезд, а при сдаче багажа и за провоз багажа.

Таким образом, проведенное исследование позволяет сделать вывод о том, что правовое регулирование пассажирских перевозок должно осуществляться с учетом технологических особенностей и специфики вида транспорта, на основе экономических регуляторов, с учетом реальных потребностей населения в качественных, безопасных и доступных транспортных услугах, не допуская узковедомственного подхода, с усилением контроля за деятельностью перевозчиков со стороны государства.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Нормативные правовые акты

Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 г.) (в ред. от 30.12.2008 г.) // Российская газета. 1993. 25 дек.

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ (в ред. от 28.03.2017) // Российская газета. 2008. 24 мар.

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (в ред. от 29.06.2016 г.) // Собрание законодательства Российской Федерации. 1996. № 5. Ст. 410.

Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002. № 138-ФЗ (ред. от 01.01.2017) // Российская газета. 2015. 17 июл.

Воздушный кодекс Российской Федерации: федеральный закон Рос. Федерации от 19 марта 1997 г. № 60 -ФЗ (в ред. от 06.07.2016) // Собрание законодательства Российской Федерации. 1997. № 12. Ст. 1383.

Кодекс торгового мореплавания Российской Федерации от 30.04.1999 № 81-ФЗ (в ред. от 07.02.2017) // Российская газета. 2008. 18 июл.

Кодекс внутреннего водного транспорта от 07.03.2001 №24-ФЗ (в ред. от 03.07.2016) // Собрание Законодательства Российской Федерации. 2003. № 14. Ст. 1256.

Федеральный закон от 14 июня 2012 г. № 67-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров и о порядке возмещения такого вреда, причиненного при перевозках пассажиров метрополитеном» (в ред. от 04.11. 2016 г.) //Собрание законодательства РФ. 2012. № 25. Ст. 3257.

Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации: Федеральный закон от 10 января 2003 №18-ФЗ // Российская газета. 2003. 18 янв.

Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта от 08 ноября 2007 № 259-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. - 2007. № 46. Ст. 5555.

Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в ред. от 03.07.2016) // Собрание законодательства Российской Федерации. 1996. № Ст. 140.

Постановление Правительства Российской Федерации от 17 августа 2007 г. № 522 «Об утверждении правил определения степени тяжести вреда, причиненного здоровью человека» (в ред. от 17.11.2011 г.) // Российская газета. 2007. 24 авг.

Судебная практика

Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Российская газета. 2012. 11 июля

Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 26.01.2010 № 1 «О применении судами гражданского законодательства, регулирующего отношения по обязательствам вследствие причинения вреда жизни или здоровью гражданина» // Бюллетень Верховного Суда РФ. март, 2010. № 3.

Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 20 декабря 1994 г. № 10 (в ред. от 06 февраль 2007) «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда» // Собрание законодательства РФ. 2007. № 6.

Обзор Верховного Суда Российской Федерации по отдельным вопросам судебной практики о применении законодательства о защите прав потребителей при рассмотрении гражданских дел, утвержденный

Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 01 февраль 2012 г. // Собрание законодательства РФ. 2012. № 3.

Обзор судебной практики Верховного суда Российской Федерации, утверждённый Президиумом Верховного Суда Российской Федерации №2 6 июля 2012 г. // Собрание Законодательства № 7.

Обзор Верховного Суда Российской Федерации по отдельным вопросам судебной практики о применении законодательства о защите прав потребителей при рассмотрении гражданских дел, утверждённый Президиумом Верховного Суда РФ 01.02.2012

Решение по делу № 2-300/2017 от 27апреля 2017 года о взыскании штрафа за безбилетный проезд на пригородном железнодорожном транспорте // URL: <https://rospravosudie.com/court-sudebnyj-uchastok-31-oparinskogo-rajona-s/act-238302484>

Решение по делу № 33-2673/2017 от 20 апреля 2017 года «О защите прав потребителей» // URL: <https://rospravosudie.com/court-xabarovskij-kraevoj-sud-xabarovskij-kraj-s/act-555667798>

Решение по делу № 33-2858/2017 от 26 апреля 2017 года «О защите прав потребителей» // URL: <https://rospravosudie.com/court-omskij-oblastnoj-sud-omskaya-oblast-s/act-555912912>

Решение по делу № 2 - 229 / 2017 от 6 апреля 2017 года «О взыскании штрафа за безбилетный проезд на пригородном железнодорожном транспорте» // URL: <https://rospravosudie.com/court-sudebnyj-uchastok-247-mirovogo-sudi-solnechnogorskogo-sudebnogo-rajona-moskovskoj-oblasti-s/act-238292952>

Литература

Агарков М.М. Избранные труды по гражданскому праву. М: Статут, 2012. 535 с.

Брагинский М.И., Витрянский В.В. Договорное право. Договоры о перевозке, буксировке, транспортной экспедиции и иных услугах в сфере транспорта. Книга четвертая. М.: Норма, 2013. 630 с.

Булатов Р.Б. Пути решения проблем транспортных перевозок населения муниципальных округов. М.: Норма. 2014. 410 с.

Васильева А.М. Правовые категории. Методологические аспекты разработки системы категорий теории права. М.: Юристъ. 2012. 264 с.

Венгеров А.Б. Теория государства и права. М. 2016. 322 с.

Витрук Н.В. Общая теория юридической ответственности. 2-е изд. М.: Норма. 2015. 217 с.

Грудцына Л.Ю., Спектор А.А. Гражданское право России: Учебник для вузов. М.: Юстицинформ, 2015. 373 с.

Гуляева И.Н. Защита прав потребителей: в вопросах и ответах. М.: Омега. 2013. 224 с.

Дудченко А.В. Социальная справедливость в правоотношениях ответственности перевозчика по договору перевозки пассажиров. М.: Норма. 2015. 235 с.

Дудченко А.В. Правовые отношения по договору перевозки пассажира: проблемы гражданско-правовой ответственности М.: Норма. 2015 140 с.

Дюрягин И.Я. Язык закона. М.: Юристъ, 2014. 2113 с.

Елисеев В.А. Транспортное право. Учебное пособие. М.: 2014. 420 с.

Елисеев Б.П. Воздушное право. Учебное издание для бакалавров. М.: Дашков и Ко. 2012. 436 с.

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

Кузнецова Н. В. Гражданское право. Общая часть: Учебное пособие. М.: ИМПЭ им. А. С. Грибоедова. 2014. 215 с.

Масляев А.И., Мозолин А.И. Учебник: Гражданское право. Часть первая. М.: Юристъ. 2013. 258 с.

Мозолина В.П. Гражданское право. Часть вторая: Учебник. М: Юристъ. 2013. 347 с.

Морозов С.Ю. Система транспортных организационных договоров. М.: Норма. 2016. 316 с.

Ожегов С.И. Словарь русского языка; под общ. ред. проф. Л.И. Скворцова, - 25-е изд., испр. и доп. – М.: Оникс. 2014. 1328 с.

Райлян А.А. Потребительское право России: Основные положения. М.: Академкнига. 2017. 540 с.

Садиков О.Н. Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации, части второй (постатейный) М.: 2015. 217 с.

Садиков О.Н. Гражданское право России. Часть вторая. Обязательственное право: Курс лекций М.: 2015. 364 с.

Селянин А.В. Защита прав потребителей. М.: Юристъ 2016. 341 с.

Семенов С.В. Оказание транспортных услуг. М.: Оникс. 2015. 260 с.

Спиринков И.В. Перевозка пассажиров городским транспортом. М.: Академкнига. 2015. 236 с.

Тарасова А.Е. Особенности участия несовершеннолетних в гражданских правоотношениях. М.: Академкнига. 2017. 312 с.

Тимешов Р.П. Понятие морального вреда в гражданском праве России // Российская юстиция. 2014. № 6. С. 216-218.

Шувалова И.Н. Защита прав потребителей. М.: Омега. 2015. 230 с.

Эрделевский А.М. Компенсация морального вреда в России и за рубежом. М.: Инфра-М, 2016. 220 с.