

ПРОБЛЕМА ЗАХИСТУ ПАСАЖИРОМ ПРАВА НА СТРИМАННЯ ЯКІСНОЇ ТРАНСПОРТНОЇ ПОСЛУГИ

Якість послуги – це властивість предмета договору, яка більшою мірою притаманна для споживчих договорів, серед яких і певне місце займають транспортні договори. Нормативним закріпленням вимоги якості транспортної послуги виступають перш за все положення п.2 ст. 4 ст. 11 Закону України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 року [1] та спеціальне транспортне законодавство. Закон України «Про захист прав споживачів» закріплює право споживачів на належну якість наданих послуг та їх безпеку (стаття 4 п. 1). Належна якість послуги в цьому Законі визначається як відповідність її вимогам, встановленим для цієї категорії послуг у нормативно-правових актах і нормативних документах та умовах договору зі споживачем (стаття 1). За відсутності в договорі умов про якість виконавець зобов'язаний надати послугу, придатну для цілей, для яких послуга такого роду зазвичай використовується. Гарантування кожному пасажирові, як споживачу транспортних послуг права на належну якість послуг здійснюється також на рівні спеціальних підзаконних нормативно- правових актів, а саме Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту від 18.02.1997 № 176(п.159) та Правил повітряних перевезень пасажирів і багажу від 30.11.2012 № 735 (Розділ 3).

Здебільшого умовою договору перевезення пасажирів про якість є клас обслуговування, від якого залежить набір додаткових послуг, пропонує під час перевезення, зокрема рівень комфортності посадкового місця, якість харчування тощо. Наприклад, у будь-якій авіакомпанії світу існують класи: перший, бізнес-клас й економічний, а при залізничному перевезенні - купе, плацкарт тощо. У такий спосіб порушення умов договору про якість, наприклад, розміщення в нижчому класі, внаслідок певних послуг, передбачених класом обслуговування, - це недолік послуги.

У літературі склалося безліч підходів до класифікації критеріїв якості послуг. Так, Боровик Н.А. до критеріїв якості обслуговування пасажирів відносить: 1) регулярність; 2) ритмічність; 3) швидкість перевезень; 4) безпека поїздки; 5) зручність при придбанні квитка; 6) відповідність послуги і сервісу вимог; 7) поведження водіїв відносно пасажирів [2]. Для оцінки якості перевезення пасажирів А.В.Шабанов, пропонує таку систему показників: надійність - перевезення пасажирів від пункту відправлення до пункту призначення по графіку (час поїздки); комфортність - фізичне середовище, в якому виконується транспортна послуга з погляду зручності поїздки, оглядності та ін.; безпека - свобода від небезпек, ризику проїзду у громадському транспорті; ввічливість – позитивна поведінка при наданні постачальником транспортної послуги, коректність, люб'язність і контактність обслуговуючого персоналу; доступність - частота руху транспорту загального користування; взаєморозуміння - вивчення постачальником транспортних послуг інтересів пасажирів, обізнаність і врахування їх вимог при формуванні роботи транспорту; комунікабельність – здатність доступної взаємодії елементів транспортної системи [3,с.81].

На жаль, таких єдиних критеріїв (показників) якості послуги не містить ні Цивільний кодекс, ні ЗУ «Про захист прав споживачів», ні спеціальні транспортні нормативні акти. Це пов'язано з тим, що процес надання транспортної послуги за договором перевезення є досить об'ємним і таким, що вимагає реалізації одночасно великої кількості прав пасажирів (наприклад, у сфері безпеки та комфорту транспортно-го засобу, відношення «водій- пасажир» та ін.).

Аналізуючи спеціальні нормативні акти, наприклад, у сфері залізничного перевезення виявлено те що, ні Закон України «Про залізничний транспорт», ні Статут залізниць України, ні Правила перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України не передбачають вимог до якості транспортної послуги.

І незважаючи на те, що у п.11 ст.23 Закону України «Про захист прав споживачів» встановлено розмір відповідальності перевізника за порушення умов договору про надання послуги (договору перевезення пасажирів та багажу), проте механізм захисту права на отримання якісної транспортної послуги не реалізується належним чином. Це пов'язано з тим, що за відсутності критеріїв якості транспортної послуги важко довести, що дана послуга є неналежної якості і відповідно те, що в діях перевізника є факт порушення права пасажирів на отримання якісної транспортної послуги. Так, зокрема у справі за позовом особи до

ДП «Південна залізниця» судом було відмовлено у відшкодуванні матеріальної шкоди, оскільки він не вважає непрацювання кондиціонера у жарку пору у вагоні поїзда, який має категорію Інтерсіті, порушенням умов договору перевезення пасажирів, адже основна мета даного договору – доставлення у пункт призначення – виконана [4].

Певне вирішення даної проблеми, відображено у Регламенті (ЄС) № 1371/2007 Європейського парламенту і ради від 23 жовтня 2007 року про права та обов'язки пасажирів залізничного транспорту, який у Гл.5 статті 28 передбачає те, що : «Залізничні підприємства визначають норми якості надання послуг і впроваджують систему управління якістю для підтримки якості послуг. Нормами якості надання послуг є : інформація і квитки; точність надання послуг і основні принципи дій в разі порушення в наданні послуг; чистота рухомого складу потягу і обладнання на вокзалах (якість повітря в вагонах, гігієна санітарного обладнання і т.д.); вивчення рівня задоволеності клієнтів; обробка скарг, компенсації і відшкодування збитків в разі недотримання норм якості надання послуг; допомога особам з фізичними вадами і з обмеженими можливостями руху[5, с.22]». План імплементації національного законодавства до даного Регламенту містить одне із завдань – затвердження на законодавчому рівні норм якості перевезення залізничним транспортом [6].

Отже, з метою належного захисту у судовій формі пасажиром свого права на отримання якісної транспортної послуги, необхідним є розроблення та закріплення на нормативному рівні критеріїв якості транспортних послуг. Це також допоможе контролюючим органам у сфері захисту прав споживачів сприяти попередженню та відновленню порушеного права пасажирів у неюрисдикційній формі.

1. Закон України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 року № 1023-ХІІ// [Електронний ресурс].-Режим доступу до докум.: <http://zakon1.rada.gov.ua>
2. Боровик Н.А.Якість транспортного обслуговування та попит споживачів транспортних послуг // [Електронний ресурс].-Режим доступу до докум.: www.publications.ntu.edu.ua
3. Аудан В.В. Якість перевезень пасажирів як невід'ємна частина транспортного процесу//В. Аулін, Д. Голуб// Вісник КДПУ імені Михайла Остроградського.-2008.-випуск 5(52) частина 2.-С.80-84
4. Єдиний державний реєстр судових рішень // [Електронний ресурс].-Режим доступу до докум.: <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/37725433>
5. Регламент ЄС №1371/2007 Європейського парламенту і Ради від 23 жовтня 2007 року про права та обов'язки пасажирів залізничного транспорту// Офіційний вісник Європейського Союзу.-2007.-№3/12.-С.14-41