Шифр

Carpe diem

Студентська наукова робота

на тему:

«Актуальні аспекти захисту прав споживачів на пасажирському залізничному транспорті»

ЗМІСТ

Вступ……...…....4

Розділ І Загальнотеоретичні засади правового регулювання захисту прав споживачів на пасажирському залізничному транспорті України……..…….....8

1.1 Загальний історичний огляд становлення інституту захисту прав споживачів……8

1.2 Субінститут захисту прав споживачів на пасажирському залізничному транспорті у системі національного права України.....10

1.3 Нормативне закріплення прав споживачів на пасажирському залізничному транспорті України……..…..…….14

Розділ ІІ Механізм захисту прав споживачів на пасажирському залізничному транспорті України…….……16

2.1 Загальні положення про форми та способи захисту прав споживачів на пасажирському залізничному транспорті України…….…....16

2.2 Адміністративна форма захисту прав споживачів пасажирського залізничного транспорту …….…….…....18

2.3 Судова форма захисту прав споживачів на залізничному пасажирському транспорті…….……22

2.4 Забезпечення захисту прав споживачів на залізничному транспорті України через призму досвіду європейських країн ……..…..25

Висновки……...……..28

Список використаних джерел……31

Додатки……...……..35

Додаток А……..…….. …….…….....35

Додаток Б ……...……...…….47

Додаток В…….77

Додаток Г…….78

Додаток Ґ……..82

Додаток Д……84
Додаток Е……85
Додаток Є……87
Додаток Ж ……...88
Додаток З……..90
Додаток И……..……...……91
Додаток І……..92
Додаток Ї……..94
Додаток Й……95
Додаток К……96
Додаток Л……97
Додаток М……98
Додаток Н……...100
Додаток О……...101
Додаток П……...102
Додаток Р……...103
Додаток С……..……...……...105
Додаток Т……...107
Додаток У……...108
Додаток Ф……...……...109
Додаток Х……...111
Додаток Ц…..……..114
Додаток Ч…..……...…….……..116
Додаток Ш……..149

ВСТУП

Актуальність теми. Останні тенденції розвитку сучасного світу впливають на формування та функціонування сфери транспортних послуг. Як свідчить статистика, попит споживачів на безпечні, якісні та доступні послуги залізничного перевезення з кожним роком невпинно зростає, оскільки сфера перевезень виступає життєвою необхідністю людини і пов'язується з технічним прогресом. Для прикладу, за 2017 р. залізничним транспортом скористалося близько 206, 6 мільйонів пасажирів. Звідси слідує, що відносини, які виникають з договору перевезення пасажирів відіграють важливу роль на внутрішньодержавному і на міжнародному рівнях. Звісно, актуальність теми зумовлює необхідність вдосконалення правового регулювання захисту прав споживачів на пасажирському залізничному транспорті в теоретичній та практичній площині. Для України питання захисту прав споживачів стає важливим з двох причин. По-перше, нагадаємо, що в СРСР спеціального комплексного законодавства про захист прав споживачів не було, а тому зі здобуттям незалежності Україна лише розпочала його формування, зокрема, разом із прийняттям Закону України (далі — ЗУ) «Про захист прав споживачів». Водночас варто зауважити, що останні роки залізничний комплекс зазнав значних трансформацій, що супроводжувалося прийняттям спеціальних законодавчих актів. Це, зокрема, Закони України «Про транспорт», «Про залізничний транспорт», «Про функціонування єдиної транспортної системи України в особливий період» та інші. По-друге, інтеграція до європейської спільноти шляхом підписання Угоди про асоціацію з ЄС породжує необхідність уніфікації стандартів правового регулювання щодо надання залізничних послуг та захисту прав споживачів у відповідності з європейським законодавством.

Таким чином, виникає потреба у комплексному аналізі теоретичних і практичних засад сфери надання залізничних послуг та захисту прав споживачів з метою висвітлення рекомендацій щодо покращення їх функціонування. Варто наголосити, на теоретичному рівні тематика –

недостатньо розроблена про що свідчить невелика кількість наукових праць. Займалися в загальному дослідженням захисту прав споживачів: Г. М. Грабовська, У. П. Гришко, Г. В. Колісникова, Ф.Котлер, Г. А. Осетинська. Однак дослідження субінституту захисту прав споживачів на пасажирському залізничному транспорті України у вітчизняній науковій доктрині не проводилось.

Мета і завдання наукової роботи. Мета наукової роботи – здійснити аналіз теоретичних та практичних основ функціонування сфери захисту прав споживачів на пасажирському залізничному транспорті України на базі комплексного аналізу цивілістичної правової доктрини, положень законодавства, власного досвіду адміністративного захисту порушених прав, судової практики, а також практики європейських країн.

Завдання**:** 1) дослідити у загальному контексті історичну ретроспективу еволюції становлення інституту прав споживачів на залізничному транспорті; 2) визначити місце субінституту захисту прав споживачів на пасажирському залізничному транспорті у системі національного права України; 3) висвітлити нормативне закріплення прав споживачів на пасажирському залізничному транспорті України; 4) окреслити загальні положення про форми та способи захисту прав споживачів на пасажирському залізничному транспорті України; 5) розкрити практичні основи функціонування адміністративної форми захисту прав споживачів пасажирського залізничного транспорту у світлі основних видів порушень; 6) розкрити практичні основи функціонування судової форми захисту прав споживачів на залізничному пасажирському транспорті у світлі основних видів порушень; 7) надати рекомендації щодо забезпечення прав споживачів на залізничному транспорті України через призму досвіду європейських країн.

Об’єкт дослідження — суспільні відносини у сфері захисту прав споживачів на пасажирському залізничному транспорті України.

Предмет дослідження — наукові джерела, законодавство, судова та власна адміністративна практика у сфері захисту прав споживачів на пасажирському залізничному транспорті.

Методи дослідження. З метою розв'язання наукових завдань ми використовували методологію комплексного та системного підходу. Оперували історичним методом при проведенні історичного огляду становлення інституту прав споживачів, а саме при висвітленні історичної ретроспективи розвитку цієї сфери (див. п. 1 р. І). Формально-логічним методом послуговувалися, здійснюючи змістовну та послідовну обробку правових норм, для визначення нормативного закріплення прав споживачів на пасажирському залізничному транспорті України (див. п. 2 р. І). Емпіризм відображений при написанні та висловлені усних звернень до Публічного акціонерного товариство «Укрзалізниця» (далі — ПАТ «Укрзалізниця») та інших органів державної влади (див. п. 2 р. ІІ). Метод структурного аналізу та синтезу використаний при змістовній обробці судових рішень (див. п. 3 р. ІІ). Порівняльний метод використовувався під час ознайомлення з міжнародним досвідом європейських країн і наданні рекомендацій щодо забезпечення прав споживачів на залізничному транспорті України (див. п. 4 р. ІІ). Статистичний метод застосований при узагальненні результатів опитування (див. п. 2 р. ІІ).

Наукова новизна отриманих результатів. Удосконалено теоретичний базис історико-правового становлення та функціонування інституту прав споживачів на пасажирському залізничному транспорті як течії консюмеризму; висвітлено бачення нормативного закріплення прав споживачів на пасажирському залізничному транспорті України. Аргументовано необхідність виокремлення та визначення місця в системі національного права міжгалузевого субінституту прав споживачів та їх захисту на пасажирському залізничному транспорті; виокремлено основні види порушень прав споживачів за результатами соціологічного опитування за сферами таких порушень, а також можливі форми захисту прав пасажирів на залізничному транспорті України; висвітлено результати власного досвіду захисту прав споживачів

адміністративним шляхом; проаналізовано судові рішення щодо захисту прав пасажирів на залізничному транспорті України на національному рівні, а відомості презентовано в діаграмах; надано актуальні рекомендації забезпечення прав споживачів на залізничному транспорті через призму практики європейських країн.

Апробація результатів наукового дослідження відбулася шляхом участі у конференціях: X Міжнародній науково-практичній конференції: «Актуальні питання правових та гуманітарних наук в сучасних умовах»; III Міжнародній науково-практичній конференції: «Теорія і практика розвитку наукових знань»; Міжнародній науково-практичній конференції: «Актуальні питання в контексті розвитку сучасних наук»; Міжнародній науково-практичній конференції: «Реформування національного та міжнародного права: перспективи та пріоритети»; Міжнародній науково-практичній конференції: «Модернізація та наукові дослідження: парадигма інноваційного розвитку суспільства і технологій» [Див. додаток Б]. Результати апробовано у закладах вищої освіти [Див. додаток Ш].

Теоретичне і практичне значення роботи. Практичне значення результатів полягає у можливості їх використання: у науковій діяльності – для розроблення моделі правового регулювання відносин перевезення; у законотворчій діяльності – для вдосконалення законодавства; у навчальному процесі – при підготовці навчально-методичної літератури з навчальних дисциплін; у правозастосовній діяльності – при захисті пасажирами споживчих прав, ПАТ «Укрзалізниця» – для покращення надання послуг. Практична спрямованість результатів дослідження полягає в тому, що направлено ряд пропозицій до ПАТ «Укрзалізниця» [Див. додаток Т], до Міністерства інфраструктури України [Див. додаток У], до Комітету з питань транспорту Верховної Ради України [Див. додаток Ф], Державної служби україни з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів [Див. додаток Х], загальних місцевих та Верховного Суду [Див. додаток Ч], Національної школи суддів України [Див. додаток Ц], закладів вищої освіти [Див. додаток Ш].

РОЗДІЛ І

Загальнотеоретичні засади правового регулювання захисту прав споживачів на пасажирському залізничному транспорті України

1.1 Загальний історичний огляд становлення інституту захисту прав споживачів

Правова природа інституту захисту прав споживачів має глибоке історичне підґрунтя, що свідчить про його унікальність. Моральний базис покладений в основу природно-правового розуміння напрямку знайшов відображення у Восьмій Заповіді Божій «не вкради» [1]. Безумовно, становлення товарно-грошових відносин породжувало необхідність захисту інтересів їх учасників. Ці питання регулювалися по мірі їх зростання та залежали від нормотворчої діяльності перших осіб держав. Для прикладу у Зводі законів Царя Хамурапі сказано: «Якщо людина купить раба … і до кінця місяця він занедужає, то покупець може повернути його продавцю …(§ 278)» [2]. Однак за часів існування Римської імперії виник вислів «Caveat emptor!», що зафіксував результат беззахисного становища покупців. У Середньовіччі підтримка Lex Mercatoria відображалася у Хартії Вольностей Іоанна Безземельного, що встановлювала єдину міру вимірювання товарів. Відомим покаранням за надання неякісних послуг було випробування ганебним стовпом. Сучасний етап розуміння захисту прав споживачів розпочався на початку XIX століття та пов’язаний з технічним прогресом і формуванням кооперацій США, Франції, Німеччини, Великої Британії. Широкого вжитку набуває течія «консюмеризму». Ф. Котлер у праці «Основи маркетингу» застосовує це поняття під яким розуміє організований рух громадян і державних органів за розширення прав покупців [3, с. 610]. Проблематика захисту прав споживачів саме на залізничному транспорті стала актуальною після 1825 р., коли побудували першу залізницю. Дж. Кеннеді у 1962 р. затвердив «Білль про права споживачів», він зазначив: «Споживачі — це найбільший економічний шар, який впливає майже на будь-яке … економічне рішення. Але це єдиний голос, якого часто не чути» [4]. У СРСР спеціального комплексного законодавства про

захист прав споживачів не було. На цю проблему звернув увагу Комітет конституційного нагляду СРСР і дійшов висновку про невідповідність окремих положень Основ цивільного законодавства Союзу РСР і союзних республік положенням Конституції СРСР і законам СРСР [5, с.179]. Здобуття незалежності України спричинило перегляд підходів до врегулювання відносин реалізації та захисту прав споживачів, про що свідчить прийняття ЗУ «Про захист прав споживачів».

На становлення інституту захисту прав споживачів в Україні вплив здійснюють норми міжнародного характеру. Із найбільш значущих міжнародно-правових актів питання захисту прав споживачів регулюються положеннями Хартії захисту споживачів (1973 р.) у якій було сформульовано визначення «споживач» та Резолюцією 39/248 Генеральної Асамблеї ООН (далі — ГА ООН) «Керівні принципи для захисту інтересів споживачів» (1985 р.). Особливе значення в Україні відіграє політика адаптації до законодавства Європейського Союзу (далі — ЄС). Відповідно до Угоди про асоціацію з ЄС сторони співробітничають з метою забезпечення високого рівня захисту прав споживачів та досягнення сумісності між їхніми системами захисту прав споживачів [6]. Загальнодержавною програмою адаптації законодавства України до законодавства ЄС до числа пріоритетних сфер, в яких здійснюється адаптація законодавства, визначена, сфера захисту прав споживачів [7].

Таким чином, природа прав споживачів безпосередньо пов’язана із буттям людини. Ретроспективний погляд підтверджує, що інститут прав споживачів еволюціонував протягом тривалого періоду від Стародавніх часів до сьогодення, а підставою його ефективного функціонування були товарно-грошові відносини. Позитивні історичні міжнародно-правові тенденції пов’язані з прийняттям Хартії захисту споживачів та Резолюції ГА ООН «Керівні принципи для захисту інтересів споживачів». Акти адаптації законодавства України до законодавства ЄС вплинули на відхід від радянських традицій та забезпечили формування важливого національного інституту захисту прав споживачів.

1.2 Субінститут захисту прав споживачів на пасажирському залізничному транспорті у системі національного права України

Проблематику субінституту захисту прав споживачів на пасажирському залізничному транспорті потрібно аналізувати зважаючи на досягнення наукової доктрини та засади нормативного регулювання, оскільки це допоможе визначити його місце в системі національного права України.

Насамперед, окреслимо позицію, що інститут прав споживачів визнається окремою сферою суспільних відносин, яка здебільшого регулюється нормами приватного права та базується на принципах рівності і вільного волевиявлення сторін, а також диспозитивному методі правового регулювання. Він має на меті забезпечити майновий інтерес споживача та похідний особистий немайновий інтерес. Зважаючи на це, ми стверджуємо, що в більшості своїй приватно-правова природа інституту виходить із договірних засад і є цивільно-правовою.

Важливою у спектрі цієї проблематики є думка Г. В. Колеснікової, яка під інститутом захисту прав споживачів розуміє: «систему правових заходів, які здійснюються як самим споживачем, із застосуванням цивільно-правових засобів захисту, так і за допомогою системи державного і суспільного захисту прав споживачів компетентними органами» [8, с.242].

Г. А. Осетинська у своєму дисертаційному дослідженні приділила окрему увагу механізму захисту прав та інтересів споживачів та порівняла цю категорію із категорією «механізм правового регулювання». Під механізмом правового регулювання споживчих відносин автор розуміє сукупність засобів правового впливу, зокрема, загальних і спеціальних норм цивільного законодавства, а також методів, способів та принципів цивільного права. Автор слушно вказує, що механізм захисту прав споживачів є сукупністю закріплених у законодавстві регуляторів впливу. До них вчена відносить три базових елемента. По-перше, права споживачів на звернення за захистом порушених споживчих прав до суду, до громадських організацій споживачів, до органів виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів та органів місцевого

самоврядування. По-друге, Г. А. Осетинська говорить про процедуру та умови звернення за захистом до юрисдикційних органів та притягнення порушника до відповідальності. По-третє, наголошує про види способів захисту прав споживачів [9, с. 9].

Ми пропонуємо вважати суспільні відносини щодо захисту прав споживачів на транспорті окремим субінститутом за критерієм спільного предмету, методу правого регулювання, суб'єктного складу. За критерієм предметності, стверджуємо, що згаданий субінститут становить сукупність правових норм, які регулюють конкретні суспільні відносини щодо захисту прав пасажирів в цілому на транспорті. Саме тому інститут захисту прав споживачів та сфера захисту прав споживачів на залізничному транспорті співвідносяться як ціле і частина, об'єднуючим елементом для яких є спільний метод правого регулювання та особливий суб'єкт - споживач.

Зазначимо, що інститут прав споживачів та їх захисту, зокрема, як пасажирів залізничного транспорту не є виключно предметом цивільно-правового регулювання, бо тісно пов'язується із публічними галузями права. Коли мова йде про захист прав споживачів, то потрібно зауважити, що це все той же симбіоз приватних та публічних галузей права, який є іманентною складовою реалізації прав споживачів. Доречним є науковий підхід за яким виокремлюють два види норм у сфері споживчих правовідносин: регулятивні та охоронні норми. Так регулятивні норми визначають права споживача, механізм їх реалізації і покликані регулювати їх нормальний оборот, а охоронні норми спрямовані безпосередньо на захист прав споживача, за допомогою них здійснюється захист і відновлення його порушених прав визначаються підстави і заходи відповідальності за такі порушення [10, с. 192]. Ці норми мають міжгалузевий характер. Звідси слідує необхідність формування комплексного бачення інституту захисту прав споживачів.

Як ми знаємо на законодавчому рівні України сфера захисту прав споживачів займає чільне місце. Зокрема, у статті 42 Конституції України задекларовано, що держава захищає права споживачів, здійснює контроль за

якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг [11]. Цивільний кодекс України (далі – ЦК) встановлює, що у договорах за участю фізичної особи - споживача враховуються вимоги законодавства про захист прав споживачів. Найбільш фундаментальним актом є ЗУ «Про захист споживачів» у якому встановлено основні засади державної політики у цій сфері, а також систему прав та обов'язків споживачів. У цілому сфера відносин захисту прав споживачів опосередковується такими категоріями як товари, роботи і послуги.

До більш спеціалізованих актів у сфері захисту прав пасажирів як користувачів послуг саме на пасажирському залізничному транспорті належать: ЗУ «Про залізничний транспорт» і Порядок обслуговування громадян залізничним транспортом та низка інших підзаконних актів. До числа спеціальних нормативно-правових актів варто також віднести і ЗУ «Про функціонування єдиної транспортної системи України в особливий період», який безпосередньо не стосується захисту прав споживачів, однак встановлює спеціальні правила перевезень, зокрема, військові перевезення, пов'язані з евакуацією населення. Це має важливе значення у наш час. Окрім того, варто враховувати й той факт, що на захист прав споживачів впливає закріплена законодавством обмеженість обрання надавача послуг пасажирських перевезень залізничним транспортом. Так, утворення Акціонерного товариства (далі — АТ) «Укрзалізниця», 100 відсотків акцій якого належать державі, не потребувало попереднього дозволу Антимонопольного комітету України. АТ «Укрзалізниця» є правонаступником усіх прав і обов'язків Державної адміністрації залізничного транспорту України [12]. Таким чином, в основному норми, пов'язані із функціонуванням АТ «Укрзалізниці» носять публічний характер та направлені на забезпечення економічної безпеки і захисту інтересів держави, а здійснення цим товариством господарської діяльності означає поширення на неї норм господарського законодавства. Враховуючи те, що АТ «Укрзалізниця» укладено низку договорів про організацію міжнародних перевезень з іноземними перевізниками [13], можна констатувати, що елемент конкуренції присутній у відносинах перевезення пасажирів залізничним

транспортом, що дозволяє сподіватись і на підвищення рівня захисту прав споживачів послуг національного перевізника [15]. Окремо висловлюємо позицію щодо проекту Закону про залізничний транспорт України № 7316 від 17.11.2017 р.. У статті 12 цього проекту пропонувалося закріпити положення про те, що об’єкти залізничного транспорту можуть перебувати у приватній власності. Ми вважаємо, що законодавче закріплення цієї норми може мати як позитивні, так і негативні наслідки. З одного боку є ймовірність того, що пасажирський залізничний комплекс та підхід до надання залізничних послуг буде оновлено, оскільки ринок базуватиметься на внутрішньодержавній конкуренції, водночас залізниця як стратегічний державний об’єкт може перебувати під загрозою, залежно від інтересів окремих осіб. Положення статті 910 ЦК України регламентують, що за договором перевезення пасажира перевізник зобов'язується перевезти пасажира до пункту призначення, а пасажир зобов'язується сплатити встановлену плату за проїзд [14]. У цьому контексті доречно згадати про поняття «споживач» та «пасажир». У. П. Гришко вважає, що висвітлені терміни співвідносяться як загальне та спеціальне. «Це проявляється в ідентичності понять зі специфікою особистої потреби – перевезення» [16, с. 13]. Цілком поділяємо цю думку.

Таким чином, пропонуємо вважати сферу суспільних відносин щодо захисту прав споживачів на транспорті окремим субінститутом за критеріями: предметності, спільним методом правового регулювання та суб’єктного складу. Ми вважаємо, що норми пов’язані із функціонуванням ПАТ «Укрзалізниці» носять публічний характер і мають адміністративно-правову природу; здійснення цим товариством господарської діяльності передбачає поширення дії норм господарського права; відносини зі споживачем, що виникають на підставі договору перевезення мають цивільно-правову природу. Таким чином, можемо підсумувати, що попри значну приватно-правову складову та цивільно-правовий характер, норми інституту захисту прав споживачів мають комплексний міжгалузевий характер, що обумовлюється їх функціональним призначенням.

1.3 Нормативне закріплення прав споживачів на пасажирському залізничному транспорті України

Основоположні права пасажирів як споживачів встановлені у ЦК України, ЗУ «Про захист прав споживачів», ЗУ «Про залізничний транспорт», Статуті залізниць України, Правилах перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України, Правилах поведінки громадян на залізничному транспорті, Порядку обслуговування громадян залізничним транспортом інших актах законодавства.

Насамперед, зазначимо, що ЗУ «Про захист прав споживачів» має загальний характер у порівнянні з іншими нормативно-правовими актами. У частині 3 статті 10 Закону регламентується, що у разі виявлення недоліків у наданій послузі споживач має право на свій вибір вимагати вчинення на свою користь від надавача послуг одне із запропонованих альтернативних діянь. Насправді, у цій статті законодавець встановив ряд мінімальних гарантій для споживачів будь-яких цивільно-правових послуг, однак більш детально порядок реалізації можливостей пасажирів розкрито саме у підзаконних актах. Перед висвітленням підзаконних документів пропонуємо звернутися до ЗУ «Про залізничний транспорт». У ньому прямо не закріплено формулювання прав пасажирів, але встановлено перелік обов’язків перевізника серед яких чільне місце займає своєчасне та якісне перевезення пасажирів.

Деталізуються права пасажирів безпосередньо у пункті 37.1 Правил перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України, наведемо перелік деяких прав пасажирів, зокрема, право на: безпечне і своєчасне перевезення до місця призначення, указаного в проїзному документі, та належне обслуговування під час перевезення; переоформлення проїзного документа на поїзд, який відходить раніше; користування за окрему плату постільною білизною, матрацом, подушкою та ковдрою належної якості в усіх вагонах пасажирських та швидких поїздів; поновлення проїзних документів у разі запізнення на поїзд з вини перевізника; відшкодування за втрачений чи пошкоджений багаж або вантажобагаж;

одержання на вокзалі та в поїзді інформації про розклад руху поїздів, про перелік послуг, які надаються, їхню вартість; придбання у квитковій касі проїзного документа для проїзду на будь-який поїзд, у якому є вільні місця, до будь-якої станції за маршрутом руху поїзда; користування залами чекання та іншими облаштуваннями на вокзалі, призначеними для пасажирів; переривання поїздки на шляху прямування поїзда; повернення проїзного документа в будь-якому пункті продажу квитків у разі відмови від поїздки [17].

Зважаючи на вище викладене, розуміємо, що стан забезпечення прав пасажирів як споживачів є визначальними показником, що віддзеркалює якість наданих послуг за договором перевезення. Безумовно, перелік прав пасажирів не вичерпується нормами загального характеру, що визначені в ЦК України і в Правилах перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України. Варто пам’ятати, що у разі порушення прав пасажирів аналіз ситуації та вибір способу захисту потрібно здійснювати, виходячи з конкретних обставин справи, на підставі актів як загального, так і відомчого характеру.

РОЗДІЛ ІІ

Механізм захисту прав споживачів на пасажирському залізничному транспорті України

2.1 Загальні положення про форми та способи захисту прав споживачів на пасажирському залізничному транспорті України

Розпочинаючи аналіз практичних основ функціонування механізму захисту прав споживачів на пасажирському залізничному транспорті України пропонуємо, визначити важливі поняттєві категорії.

У науковому світі не існує єдності щодо однозначного розуміння способів та форм цивільно-правового захисту. Оптимальною, на нашу думку, є позиція Грабовської Г. М., яка під формою захисту прав споживачів розуміє комплекс внутрішньо узгоджених організаційних заходів щодо захисту суб'єктивних прав та інтересів [18, с. 2]. Ми вважаємо, що форма захисту – це зовнішній вияв процедури відновлення порушених прав. Дослідники на основі критерію суб'єктів захисту виокремлюють дві форми: адміністративну та судову. Акцентуємо увагу на особливостях згаданих механізмів у контексті захисту прав споживачів на пасажирському залізничному транспорті України. Зокрема, нормативною базою для реалізації цих форм є положення ЦК України та ЗУ «Про захист прав споживачів». Так, у статті 5 закону встановлено ряд видів захисту прав споживачів, які гарантуються державою, однак на залізничному транспорті можна скористатися захистом центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів та суду. Проте, фактично, існує можливість звернення за захистом порушених прав до ПАТ «Укрзалізниця».

Специфіка адміністративного захисту обумовлюється тим фактом, що ПАТ «Укрзалізниця» має особливий правовий статус. Відповідно до ЗУ «Про особливості утворення публічного акціонерного товариства залізничного транспорту загального користування», Постанови Кабінету Міністрів України (далі — КМУ) від 25. 06. 2014 № 200 «Про утворення публічного акціонерного

товариства «Українська залізниця» 21. 10. 2015 р. було проведено державну реєстрацію ПАТ «Укрзалізниця» утворену на базі Державної адміністрації залізничного транспорту. З 01. 12. 2015 р. ПАТ «Укрзалізниця» розпочало свою господарську діяльність. Однак незважаючи на те, що 100 % акцій товариства закріплюється в державній власності, а засновником є КМУ, важливо зазначити, що оскаржувати дії ПАТ «Укрзалізниці» як суб'єкта господарювання у контексті захисту прав споживачів можна шляхом звернення до Голови Правління Укрзалізниці. Зазначимо, що товариство діє на принципах повної господарської самостійності, а втручання органів державної влади їх посадових осіб у господарські відносини буде порушенням статті 6 Господарського кодексу України. Іншим підходом у контексті висвітленої форми є можливість звернення до Держпродспоживслужби, яка за положенням статті 6 ЗУ «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності», зобов'язана здійснити позаплановий захід державного нагляду за зверненням фізичної особи.

Звичайно, необхідно розглянути і судову форму захисту прав споживачів, яка реалізується за допомогою способів, які закріплені у статті 16 ЦК України. Під способами можна розуміти інструментарії реалізації судової форми захисту порушених прав споживачів. Зазначимо, що відповідно до статті 22 ЗУ «Про захист прав споживачів» при задоволенні вимог споживача суд одночасно вирішує питання щодо відшкодування моральної шкоди [19]. Окрім цього споживачі звільняються від сплати судового збору.

Таким чином, адміністративний захист є дієвим та швидким в аспекті отримання результатів у порівнянні із судовим. Ця форма допомагає зафіксувати факт порушення та своєчасно донести про проблеми до керівництва ПАТ «Укрзалізниця» або до Держпродспоживслужби. Водночас самостійно судова форма захисту прав споживачів має специфіку в контексті обов'язкового характеру рішення суду, можливості отримання моральної компенсації, що в свою чергу неможливо здійснити застосовуючи виключно адміністративний захист.

2.2 Адміністративна форма захисту прав споживачів пасажирського залізничного транспорту

У спектрі тематики дослідження, а також власного досвіду захисту прав споживачів на пасажирському залізничному транспорті, вважаємо, що адміністративний порядок є найбільш зручним, відносно недовготривалим, а також у більшості випадків результативним. Пропонуємо розглянути актуальні порушення прав споживачів крізь призму адміністративного способу їх захисту на основі конкретних прикладів та узагальнень за сферами порушень. Однак застосуванню форм захисту цивільних прав передує саме порушення. Пропонуємо звернутися до результатів опитування, яке ми провели серед студентів провідних закладів вищої освіти (125 респондентів). За статистичними даними на 3 бали із 5-ти можливих 48% пасажирів оцінили загальне враження якості залізничних послуг [Див. додаток В]. Зазначимо, близько 26, 4 % пасажирів мали проблеми із оформленням проїзних документів; 48% — відчували дискомфорт неякісного інформаційного забезпечення; лише 13, 6% — мали можливість користуватися Інтернетом під час поїздки [Див. додаток Г].

Якість обслуговування. Порушення права на інформацію як складової якісного обслуговування є частим явищем на залізничному транспорті. Для прикладу: 08. 07. 2017 р. в електропоїзді №6534 на шляху прямування Кременчук – Козельщина оголошення зупинок через радіооповіщувальну мережу приміського поїзда не здійснювалося. У зв’язку з цим було порушено пункт 6 Порядку обслуговування громадян залізничним транспортом, яким встановлено, що суб'єкти господарювання повинні забезпечити оголошення зупинок через радіооповіщувальну мережу приміського поїзда [20]. У цих випадках представники ПАТ «Укрзалізниця» посилаються на два фактора об’єктивний і суб’єктивний: до першого належить несправність системи зв’язку, а до другого — неякісне виконання посадових обов’язків членами локомотивної бригади [Див. додаток Ґ]. Так, у загаданій ситуації машиніста було позбавлено преміальної оплати. Порушення права громадян на купівлю

проїзних документів часто трапляється через технічне не врегулювання роботи кас. Для прикладу 08. 08. 2017 р. каса приміського та дальнього сполучення №4 приміського вокзалу станції Полтава-Південна не працювала в період з 6.20 до 6.45, хоча згідно з розкладом зазначена каса працює: 6.00 — 18.00 [Див. додаток Д]. У відповідь на звернення ПАТ «Укрзалізниця» ефективно відреагувала та змінило розклад роботи резервних кас. Ще один приклад варто розглянути, коли 19. 07. 2018 р. касиром було відмовлено в оформлені квитка за напрямком Київ — Ромодан, посилаючись на відсутність станції Ромодан в тарифній сітці автоматизованої системи продажу квитків приміського сполучення. Під час спілкування з черговим по вокзалу, Березовською Наталією, встановлено, що станція Ромодан відсутня в системі продажу квитків приміського сполучення [Див. додаток Е]. Негативним прикладом співвідношення ціни та якості можна вважати посадку, за 4 хвилини до відправлення поїзда, на поїзд 715 ІС+ сполученням Київ - Пшемисль на ст. Київ-Пасажирський. Це є порушенням пункту 2.9 Інструкції провідника пасажирських вагонів, бо провідник зобов`язаний розпочати посадку пасажирів не пізніше, ніж за 30 хв. до відправлення поїзда [Див. додаток Є].

Техніка безпеки. Звернімо увагу на випадки недотримання техніки безпеки працівниками залізничного пасажирського транспорту внаслідок чого відбувається порушення прав пасажирів на безпечне перевезення. Порушення технічних норм та прав пасажирів ілюструється такими ситуаціями як не освітлення вагонів потягу [Додаток Ж], відсутність вікон у туалеті потяга [Додаток З] та робочих розеток у залі очікування [Додаток И]. 9 квітня 2017 р. у вагоні приміського поїзда №6005/6234 двері електрощитової в тамбурі були відчинені навстіж, доступ до електрообладнання поїзда був необмеженим з боку пасажирів, що могло призвести до електричної травми [Додаток І]. ПАТ «Укрзалізниця» з метою недопущення виникнення таких ситуацій було проведено інструктаж. Звісно, що потрібно окрім цього забезпечувати також періодичне оновлення технічних комунікацій. У відповідь на звернення була надана проста «відписка» про те, що 92 % рухомого складу моторовагонного

рухомого складу вичерпали термін експлуатації. До речі, таке формулювання є дуже поширеним. Не виключаємо можливість настання аварійної ситуації через порушення норм пожежної безпеки. Яскравим прикладом є ситуація від 09. 09. 2017 р. у вагоні №5 поїзда №794 Р сполученням ім. Т. Шевченка— Харків на кронштейнах був відсутній вогнегасник [Додаток Ї]. Таким чином, у висвітлених ситуаціях було порушено права пасажирів на безпечне перевезення закріплене у частині 1 статті 11 ЗУ «Про залізничний транспорт».

Питання дотримання санітарних норм. Найбільш критичною, є проблема грубого порушення санітарного законодавства, що часто не береться до уваги керівництвом ПАТ «Укрзалізниця». Серед найбільш поширених порушень: відсутність безкоштовних туалетів або їх наявність у жахливому санітарному стані на залізничних станціях, наявність тарганів у вагонах потягів, брудна постільна білизна тощо. На станції Полтава-Київська відсутній безкоштовний туалет, а функціонує лише платний, що є грубим порушенням Державних санітарних правил та норм, гігієнічних нормативів. На Фастів-1 безкоштовний туалет не функціонує, за словами чергового по вокзалу, Турчин Світлани Миколаївни, пасажири з квитками на приміські поїзди не мають право безкоштовного користування туалетом на вокзалі [Див. додаток Й]. Така «відмовка» суперечить пункту 36 Порядку обслуговування громадян залізничним транспортом, оскільки усередині вокзалу або в безпосередній близькості від вокзалу повинні функціонувати санітарні вузли для безплатного користування [20]. При чому платні туалети на вокзалах можуть відкриватися для функціонування тільки за наявності безплатних. До того ж Полтавська Дирекція Регіональної філії ПАТ «Укрзалізниці» офіційно надала роз’яснення, що пасажири з проїзним документом можуть безоплатно відвідувати платні туалети за відсутності безкоштовних [Див. додаток К]. Поширеною є ситуація, коли у безкоштовному туалеті на залізничній станції відсутній доступ до користування технічною водою, відсутні елементарні засоби особистої гігієни, приміщення не опалюється. Ці обставини спричиняють незручності в пасажирів протягом очікування поїздів на станції Козятин-1. За результатами розгляду

скарги з’ясовано, що прибиральник прибирає 6 разів на добу туалет, однак так як туалет не знаходиться під охороною відсутня технічна змога повісити дзеркало та забезпечити засоби особистої гігієни [Див. додаток Л]. Схожа ситуація спостерігається у Гребінці. Однак, керівництвом було встановлено, що не було дотримано графіку прибирання, а тому прибиральницю позбавлену премії [Див. додаток М]. Досить зручною є можливість звернення до «Контакт-Центру Укрзалізниці». Зокрема, у контексті звернення від 25. 09. 2018 р. про те, що у вагоні №18 поїзда №121 сполученням «Київ-Миколаїв» не було дотримано температурного режиму повітря. Керівництво ПАТ «Укрзалізниці» на оперативній нараді було встановлено, що провідник Бринза С. А. порушив пункт 2.7. Посадової інструкції провідника пасажирського вагону, оскільки не підтримував температурний режим повітря у перехідний період року та взимку, а тому був звільнений. [Див. додаток Н]. Інша проблема полягає у санітарному стані залізничних станцій. Зокрема, для прикладу 24. 03. 2018 р. в холі вокзалу станції Вінниця перебували безпритульні пси. Зазначена обставина зумовила небезпеку для здоров’я пасажирів [Див. додаток О]. На станції Полтава-Київська неможливо перебувати в залі очікування, бо велика кількість осіб без постійного місця проживання, які не є пасажирами, перебувають у залі очікування у стані алкогольного сп'яніння [Див. додаток П]. Ми вважаємо, що у цій ситуації можна донести ці проблеми до вищого керівництва та, викликавши поліцію, зафіксувати адміністративні правопорушення. Однак, в цілому погодимося зі словами старшого касира вокзалу станції Миронівка Козак Т. М. у тому, що висвітлена проблема має соціальний характер [Див. додаток Р].

Таким чином, у викладених ситуаціях можемо спостерігати порушення законодавства України у сфері правового регулювання функціонування залізничного транспорту. Окрім цього бачимо, що адміністративний спосіб захисту прав споживачів допомагає зафіксувати факт порушення та своєчасно донести про наявність проблеми керівництву ПАТ «Укрзалізниця», однак не завжди швидка реакція у відповідь на скаргу свідчить про результативність.

2.3 Судова форма захисту прав споживачів пасажирського залізничного транспорту

Судовий захист прав споживачів – складний, однак у більшості випадках результативний шлях відновлення порушених прав. Як свідчить національна судова практика чимало проблем існує на пасажирському залізничному транспорті України, які потребують вирішення. Варто також наголосити, що інколи у процесі правозастосування суди не однаково тлумачать положення законодавства. Найчастіше предметами позовів були: порушення права на своєчасне перевезення, порушення санітарних норм та порушення права на оформлення проїзного документа. За територіальним критерієм найбільше позовів було розглянуто судами м. Києва (7 справ) та Одеської області (4 справи). Спостерігається позитивна практика задоволення позовних вимог, зокрема в 13% справ позовні вимоги було задоволено в повному обсязі, а у 61% - частково. Відповідно до критерію інстанційності, остаточні судові рішення в більшості справ, які набрали законної сили, були винесені судами першої інстанції 56% [Див. Додаток С]. Розглянемо приклади конкретних справ за видами порушень.

Порушення права на своєчасне перевезення. Яскравим прикладом може слугувати справа № 211/7559/14ц, що знаходилася в провадженні Приморського районного суду міста Одеси. Позивач вирішила поїхати у відпустку до Італії, нею було заброньовано та оплачено квитки на поїзд, літак та готель. Внаслідок прибуття потягу до кінцевого місця призначення із запізненням, позивач була змушена понести додаткові витрати для прибуття до кінцевого місця відпочинку [21].

Порушення санітарних норм. Щодо практики судового захисту права пасажира на якісні та безпечні умови перевезення, то згадаємо про справу № 216/3789/16-ц Центрального-Міського районного суду міста Кривого Рогу Дніпропетровської області. Позивач повертався потягом Київ-Миколаїв №209/210. У купе температура повітря складала +34 градуси за Цельсієм, унаслідок чого умови перевезення були незадовільними [22].

Порушення права на оформлення проїзного документа. Найбільш знаковою є справа №461/431/13 від 02.10.2013, переглянута Апеляційним судом Львівської області. Позивачем було направлено звернення про усунення недоліків на сайті, які перешкоджають інвалідам з вадами зору користуватись сайтом, але відповідач це звернення залишив без відповіді. Позивач вважає, що бездіяльністю відповідача було допущено щодо всіх інвалідів з вадами зору дискримінацію. Суд першої інстанції на це уваги не врахував, що у випадку придбання пільгових проїзних документів через інтернет-сайт, придбання проїзного документу вважається тоді, коли пасажир обмінює видрукуваний на комп'ютері бланк на проїзний документ [23].

Порушення правил техніки безпеки. У справі № 2/2211/185/2012 Нетішинського міського суду Хмельницької області, позивач 21. 11. 2011 р. здійснював поїздку потягом і його місце було на другій полиці купе, яка не була обладнана ременями та приладами безпеки. Вночі, під час сну, Позивач упав з полки купе, а в результаті падіння отримав травму. У задоволенні позовних вимог судом було відмовлено, посилаючись на те, що шкода в повному об'ємі позивачу відшкодована страховою компанією [24].

Порушення права на перевезення. У справі № 230/12376/13-ц Апеляційного суду Донецької області, позивач просив стягнути вартість квитка. Він стверджує, що придбав у касі з/вокзалу м. Києва квиток на електропоїзд № 154 за маршрутом Київ - Донецьк. Однак при наявності квитка його не пустили до вагону поїзду з причини відсутності паспорту. Службове посвідчення з фотокарткою не було визнано документом, що посвідчує його особу [25]

Порушення права на інформацію. У справі № 2/255/2541/2013 Ворошиловського районного суду міста Донецька, позивач стверджує, що він не був забезпечений інформацією про те, що отримати послугу з транспортування залізничним транспортом можливо тільки після пред’явлення при посадці в електропоїзд посвідчення особи. Позивач не зміг скористатись послугою перевезення, оскільки його не допустили в електропоїзд з причин відсутності паспорту, а посвідчення, видане за місцем роботи не було визнано

документом, що посвідчує особу [26]. У задоволенні позовних вимог судом було відмовлено.

Порушення права на повернення коштів за невикористаний проїзний квиток. У справі № 336/3082/14-ц Печерського районного суду міста Києва Позивач зазначає, що у м. Бердянську було придбано проїзний документ на поїзд Мелітополь-Київ на 28.04.2013 р.. 25.04.2013 р. позивач повернув квиток до пункту продажу проїзних документів у м. Бердянську, проте кошти за невикористаний квиток не було повернуто [27].

Правова позиція Верховного суду висвітлена лише у справі № 490/8831/15-ц. Суди попередніх інстанцій безпідставно відмовили у задоволенні позовних вимог про відшкодування моральної шкоди, посилаючись на статтю 22 ЗУ «Про захист прав споживачів», оскільки у позовній заяві позивач посилалась і на загальні принципи відшкодування моральної шкоди. Верховний Суд зазначив, що порядок відшкодування моральної шкоди визначається законодавством. Водночас спеціальні нормативно-правові акти не містять умови, за яких має бути відшкодовано моральну шкоду пасажиру, проте при зверненні до суду проте відповідно до ЗУ «Про захист прав споживачів» при задоволенні вимог споживача суд вирішує питання щодо відшкодування моральної шкоди. Судами встановлено, що саме з вини відповідача було надано неякісні послуги з перевезення, колегія суддів дійшла висновку, про наявність правових підстав для відшкодування моральної шкоди [28].

Таким чином, справи, що розглядалися в судах можна поділити на сім видів за критерієм предметності. Зазначимо, що судовий захист прав споживачів послуг пасажирського залізничного транспорту є найбільш ефективним, оскільки існує позитивна динаміка розгляду справ. Однак у процесі правозастосування суди не однаково тлумачать положення законодавства, а тому вважаємо необхідним здійснення судами офіційного аналізу судової практики та проведення тренінгів та семінарів серед суддівського корпусу. Ми надіслали узагальнення до національних судів.

2.4 Забезпечення прав споживачів на залізничному транспорті України через призму досвіду європейських країн

Ми висвітлили основні аспекти адміністративного та судового способів захисту прав споживачів на пасажирському залізничному транспорті України, однак не обмежуючись виключно національним елементом, пропонуємо звернутися до міжнародного досвіду з метою надання загальних рекомендацій щодо вирішення актуальних проблем надання залізничних послуг. Ця сфера є надзвичайно актуальною у рамках підписання Угоди про асоціацію з ЄС.

Передусім, окреслимо, що в межах ЄС діють такі основоположні акти як Єдині правила до Договору про міжнародні залізничні перевезення пасажирів і багажу до Конвенції про міжнародні залізничні перевезення від 09. 05. 1980 р., Регламент № 1371/2007 Європейського парламенту і ради від 23. 10. 2007 р. про права та обов'язки пасажирів залізничного транспорту. Проаналізувавши міжнародно-правові акти, а також досвід західноєвропейських країн вважаємо за доцільне трансформувати підходи до надання залізничних послуг в Україні за наступними сферами.

По-перше, звернімо увагу на загальну якість обслуговування споживачів пасажирським транспортом України шляхом вдосконалення системи реагування на порушення прав пасажирів. Позитивна тенденція прослідковується при розгляді скарг пасажирів залізничного транспорту Естонії. Усі скарги пасажирів розглядаються у середньому протягом 1.5 робочих дні [29]. В Україні ця процедура більш формалізована та довготривала (звернення розглядаються відповідно до статті 20 ЗУ «Про звернення громадян» 30 діб). Таким чином, пропонуємо, в Україні створити орган контролю щодо розгляду скарг пасажирів, а також загального контролю за станом забезпечення прав пасажирів, який би з поміж усього доводив до відома суспільства об'єктивну оцінку забезпечення прав споживачів.

По-друге, розглянемо інформаційну складову забезпечення прав пасажирів. У європейських країнах, а саме в Італії, діє принцип ««smart caring»

service» за допомогою якого можна придбати проїзні документи не тільки на офіційному сайті перевізника чи касах так як це відбувається в Україні, але й замовити за телефоном, або за допомогою спеціально обладнаних терміналів. Пасажири отримують електронними засобами зв'язку інформацію про маршрут руху потяга, стан шляхів сполучення, можливі перепони під час руху, орієнтовний час затримки потяга тощо [30]. У Франції пасажирам повідомляють про скасування чи запізнення рейсу перед відправленням шляхом надсилання електронних повідомлень, а у Великій Британії – оголошують про ці зміни на локальному радіо та телебаченні. Зважаючи на викладене, вважаємо за доцільне запровадити на національному рівні «smart caring» service».

По-третє, своєчасність перевезень презентується європейськими перевізниками на найвищому рівні. Для прикладу найбільш пунктуальними вважаються перевезення австрійської залізничної компанії ÖBB-Personenverkehr AG. Цікавим в аспекті забезпечення своєчасності залізничних перевезень є досвід угорської залізничної компанії GYSEV Zrt.., за правилами функціонування якої, якщо існує загроза несвоєчасного прибуття потягу, то пасажири доставляються у пункт призначення іншим наступним потягом, автобусом, чи таксі [31]. Окрім цього для прикладу на території ЄС гарантується обов'язкова грошова компенсація пасажирам тих потягів, які запізнилися більше, ніж на шістдесят хвилин. Такі стандарти цілком гармонійно поєднуються із потребами споживачів залізничних послуг на території України.

По-четверте, звернімо увагу на потреби людей з інвалідністю, оскільки в Україні це питання в аспекті залізничних перевезень є критичним. На достатньо високому рівні в австрійському федеральному законі щодо рівних можливостей для людей з інвалідністю у статті 19 встановлено суворі санкції для перевізника у разі не усунення функціональних дискримінаційних бар'єрів у користуванні залізничним транспортом для згаданої категорії людей [32]. В Угорщині за 2017 р. було зафіксовано близько 430 випадків, коли пасажири з інвалідністю

реально користувалися послугами залізничних асистентів для комфортного здійснення поїздки [31]. Зважаючи на позитивний досвід та реальні проблеми пропонуємо розробити та реалізувати програму усунення функціональних перешкод для реалізації особами з обмеженими можливостями права на безпечне користування залізничними послугами саме в Україні.

По-п’яте, питання забезпечення технічних та санітарних норм на українській залізниці потребує негайного вирішення шляхом перегляду існуючих стандартів. Проблема дотримання правил техніки безпеки залишається відкритою, оскільки, наприклад, як зазначають представники Регіональної Філії «Південно-Західної Залізниці» понад 92 % моторовагонного рухомого складу мають вичерпний термін експлуатації. Як засвідчує досвід Італії «train cleaning services» можна забезпечити на основі європейських тендерних процедур вибору виконавця послуг, що спеціалізується з урахуванням географічних особливостей розташування залізниць. У Великій Британії залізнична компанія Eurostar співпрацює щонайменше із шестидесятьма незалежними аудиторами, які здійснюють контроль за дотриманням санітарного законодавства [33]. В Україні пропонуємо встановити національні стандарти з техніки безпеки та санітарного регулювання оцінки якості залізничних послуг на основі актів європейських країн при цьому необхідно взяти до уваги як взірець Регламент № 1371/2007 Європейського парламенту і ради про права та обов’язки пасажирів залізничного транспорту. Дослідивши міжнародний досвід, можна констатувати, що забезпечити права пасажирів на залізничному транспорті України вдасться при застосуванні комплексного підходу до змін у системі на загальнодержавному рівні. Для реалізації згаданих положень, потрібно імплементувати європейські стандарти, а також внести відповідні зміни до таких нормативних актів як ЗУ «Про захист прав споживачів», ЗУ «Про залізничний транспорт» та підзаконних актів, а також окреслити план тісної взаємодії ПАТ «Укрзалізниця» та державних структур таких як Національна поліція України, Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів тощо.

ВИСНОВКИ

Підсумовуючи результати дослідження, отримані в процесі його виконання, ми вважаємо за необхідне акцентувати увагу на окремих положеннях, які дозволяють стверджувати про досягнення поставлених мети і завдань.

По-перше, в процесі проведення теоретико-правового аналізу ми дослідили у загальному контексті історичну ретроспективу еволюції становлення інституту прав споживачів. Встановлено, що цей інститут тісно пов'язаний із буттям людини та центром її життєвих інтересів, оскільки має економічну природу. Він розвивався протягом багатьох століть, однак вперше примітивне закріплення базових принципів захисту прав споживачів було закладено ще в Біблії. Позитивні історичні міжнародно-правові тенденції пов'язані з прийняттям Хартії захисту споживачів (1973 р.) та Резолюції 39/248 ГА ООН «Керівні принципи для захисту інтересів споживачів», а пізніше акти щодо адаптації законодавства України до законодавства ЄС вплинули на відхід від радянських традицій. Таким чином, виник комплексний інститут захисту прав споживачів.

По-друге, ми виокремили місце інституту захисту прав споживачів на пасажирському залізничному транспорті в системі національного права України. Загалом висуваємо позицію про те, що інститут прав споживачів та їх захисту, зокрема, як пасажирів залізничного транспорту не є виключно предметом цивільно-правового регулювання, бо тісно пов'язується із публічними галузями права. Він являє собою симбіоз приватних та публічних галузей права, які є іманентною складовою реалізації прав споживачів. Норми цього інституту мають міжгалузевий характер, що обумовлюється їх функціональним призначенням. Окрім цього пропонуємо вважати сферу захисту прав споживачів на пасажирському залізничному транспорті окремим субінститутом комплексного інституту захисту прав споживачів за критеріями предметності, методу цивільно-правового регулювання та суб'єктного складу.

По-третє, ми висвітлили нормативне закріплення прав споживачів на пасажирському залізничному транспорті України. Було проаналізовано норми базових законодавчих та підзаконних актів. Ми встановили, що перелік прав пасажирів не вичерпується нормами загального характеру, що визначені в ЦК України і в Правилах перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України. Пропонуємо підтримати підхід за яким у разі порушення прав пасажирів аналіз ситуації та вибір способу захисту потрібно здійснювати, виходячи з конкретних обставин справи, на підставі актів як загального, так і відомчого характеру.

По-четверте, ми окреслили загальні наукові та законодавчі положення про форми та способи захисту прав споживачів на пасажирському залізничному транспорті України та дійшли практичного висновку, що адміністративний захист є дієвим та швидким в аспекті отримання результатів у порівнянні із судовим. Його можна вважати факультативною передумовою судової процедури, що не виключає останню, а може слугувати гармонійним доповненням. Ця форма допомагає зафіксувати факт порушення та своєчасно донести про наявність проблеми уповноваженим органам. Водночас самостійно судова форма захисту прав споживачів має специфіку в контексті обов'язкового характеру рішення суду, можливості отримання моральної компенсації, що в свою чергу неможливо здійснити застосовуючи виключно адміністративний захист.

По-п'яте, ми розкрили практичні основи функціонування адміністративної форми захисту прав споживачів пасажирського залізничного транспорту у світлі основних порушень. Передусім, соціологічне опитування проведене серед студентів показало високу зацікавленість проблематикою захисту прав споживачів та допомогло виокремити основні види порушень. Було представлено скарги пасажирів на порушення їх прав, а також реакцію ПАТ «Укрзалізниця», що дозволило виокремити загальну тенденцію розгляду скарг та надання відповідей, однак не завжди відповідь на скаргу передбачала отримання результативного усунення порушення права.

По-шосте, ми розкрили практичні основи функціонування судової форми захисту прав споживачів на залізничному пасажирському транспорті у світлі основних видів порушень. Кожне порушення негативно впливає на якість, безпечність та комфорт пасажирів під час користування залізничним транспортом і підриває авторитет ПАТ «Укрзалізниця» як надійного перевізника. Варто зазначити, що судовий захист прав споживачів послуг пасажирського залізничного транспорту є найбільш ефективним, до того ж, існує позитивна динаміка розгляду таких справ – більшість таких позовів задовольняються судами. Однак у процесі правозастосування суди не однаково тлумачать положення законодавства у сфері захисту прав споживачів на залізничному транспорті України, зважаючи на наведене вважаємо необхідним здійснення судами офіційного аналізу судової практики та проведення тренінгів/ семінарів серед суддівського корпусу.

По-сьоме, ми надали загальні рекомендації забезпечення прав споживачів на залізничному транспорті України через призму досвіду європейських країн. Ми пропонуємо: створити орган контролю щодо розгляду скарг пасажирів, а також загального контролю за станом забезпечення прав пасажирів, запровадити на національному рівні більш глобальну систему ««smart caring» service», розробити та виконати програму усунення функціональних перешкод для реалізації особами з обмеженими можливостями права на безпечне користування залізничними послугами, встановити національні стандарти з техніки безпеки та санітарного регулювання оцінки якості залізничних послуг на основі актів європейських країн. Для реалізації вище зазначених положень імплементувати європейські стандарти, а також внести відповідні зміни до відповідних нормативно-правових актів, а до того ж вважаємо за доцільне окреслити план тісної взаємодії ПАТ «Укрзалізниця» та різноманітних державних структур.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. С. С. Протоієрей Закон Божий за ред. О. Вакуленко: видавничий відділ Української Православної Церкви Київського Патріархату. URL: http://www.truechristianity.info/ua/books/zakon_bozhyi/zakon_bozhyi.php.

2. Закони вавилонського царя Хаммурапі. Електронна бібліотека Історичного факультету МГУ імені М. Г. Ломоносова. URL: http://hammurabi.esy.es/.

3. Ф. Котлер Основи маркетингу: навч. пос. / пер. В. Б. Боброва; ред. пер. ПеЕ. М. Пенькова. - СПб. : Коруна : Літера плюс, 1994. - 698 с.

4. Повідомлення ЗМІ «Джон Кеннеді затвердив «Білль про права споживачів. URL: https://ruspekh.ru/events/item/sostoyalos-vystuplenie-dzhona-kennedi.

5. Заключение Комитета конституционного надзора СССР от 14 сентября 1990 года № 2-3 «О несоответствии отдельных положений Основ гражданского законодательства Союза ССР и союзных республик и иных нормативных правовых актов, предусматривающих последствия продажи товаров ненадлежащего качества, положениям Конституции СССР и законов СССР» // ВСНД и ВС СССР. - М., 1990. - № 39. - Ст. 776.

6. Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони від 27. 06. 2014**.** URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_011.

7. Закон України «Про Загальнодержавну програму адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу» № 1629-IV від 18. 03. 2004 року. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1629-15.

8. Г. В. Колеснікова Правова природа інституту захисту прав споживачів. URL:http://dspace.nlu.edu.ua/bitstream/123456789/7798/1/Kolesnikova_240-242.pdf (дата звернення: 15. 12. 2018 року).

9. Г. А. Осетинська Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України: автореф. дис, канд. юрид. наук: 12.00.03/ Ганна

Анатоліївна Осетинська; М-во освіти і науки України, КНУ ім. Т. Шевченка, м. Київ , 2006 – 15 с.

10. Г. В. Колісникова Загальна характеристика інституту захисту прав споживачів та його місце в системі права і в системі законодавства України/ Г. В. Колісникова// Право України. – 2010. - №1 – С. 189-193.

11. Конституція України № 254к/96-ВР від 28. 06. 1996 року. URL: http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96 %D0%B2%D1%80.

12. Закон України «Про особливості утворення акціонерного товариства залізничного транспорту загального користування» № 4442-VI від 23. 02. 2012. URL: http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4442-17.

13. Перелік договорів про організацію міжнародних перевезень з іноземними перевізниками.URL:https://www.uz.gov.ua/cargo_transportation/general_information/per_per/]vj.

14. Цивільний кодекс України № 435-IV від 16.03.2003**.** URL: http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15.

15. Основні аспекти стратегії розвитку ПАТ «УКРЗАЛІЗНИЦЯ» 2017-2021 роки. URL: http://www.uz.gov.ua/files/file/Strategy_Presentation_fin1.pdf.

16. У. П. Гришко Захист прав споживачів транспортних послуг: автореф. дис, канд. юрид. наук: 12.00.03/ Гришко Уляна Петрівна; М-во освіти і науки України, ДВНЗ «Прикарпат. нац. ун-т ім. В. Стефаника», навч. – наук. юрид. ін-т. Івано-Франківськ, 2017.- 19 с.

17. Правила перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України № 1196 від 27. 12. 2006. URL: http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0310-07.

18. Г. М. Грабовська Форми та способи захисту прав споживачів у випадку придбання ними товарів неналежної якості / Ганна Миронівна Грабовська // Право і суспільство. - 2014. - № 4.

19. Закон України «Про захист прав споживачів» № 1023-XII від 12.05.1991 року. URL: http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12.

20. Порядок обслуговування громадян залізничним транспортом № 252 від 19.03.1997. URL: http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/252-97-%D0%BF.

21. Рішення Приморського районного суду міста Одеси у справі № 211/7559/14ц. URL: http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/47855167

22. Рішення Центрально-Міського районного суду міста Кривого Рогу Дніпропетровської області у справі № 216/3789/16-ц. URL: http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/67476535.

23. Рішення Апеляційного суду Львівської області у справі № 461/431/13. URL: http://reyestr.court.gov.ua/Review/34204864.

24. Рішення Нетішинського міського суду Хмельницької області у справі № 2/2211/185/2012. URL: http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/28472750.

25. Рішення Апеляційного суду Донецької області у справі № 230/12376/13-ц. URL: http://reyestr.court.gov.ua/Review/38641459.

26. Рішення Ворошиловського районного суду міста Донецька у справі №2/255/2541/2013. URL: http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/33463685.

27. Рішення Печерського районного суду міста Києва у справі № 336/3082/14-ц. URL: http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/3844189.

28. Постанова Верховного Суду № 490/8831/15-ц від 26. 09. 2018. URL: http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/76859575.

29. Railway Undertaking Service Quality reports prepared by AS Eesti Liinirongid (Estonia 2017). URL: https://eradis.era.europa.eu/interop_docs/ruSQPreports/view.aspx?id=486.

30. Railway Undertaking Service Quality reports prepared by Trenitalia SpA (Italy 2017).URL:https://eradis.era.europa.eu/interop_docs/ruSQPreports/view.aspx?id=518.

31. Railway Undertaking Service Quality reports prepared by GYSEV (Győr-Sopron-Ébenfurti Vasút Zrt.) (Hungary 2017). URL: https://eradis.era.europa.eu/interop_docs/ruSQPreports/view. aspx?id=523.

32. Railway Undertaking Service Quality reports prepared by ÖBB Personenverkehr AG (Austria 2017). URL: https://eradis.era.europa.eu/interop_docs/ruSQPreports/view.aspx?id=500.

33. Railway Undertaking Service Quality reports prepared by Eurostar (UK 2017). URL: https://eradis.era.europa.eu/interop_docs/ruSQPreports/view.aspx?id=519.