**Защита прав потребителей при оказании транспортных услуг**

**2014**

Оглавление

Введение

1. Общие понятия прав потребителей и их защиты при оказании транспортных услуг

.1 Понятие и сущность прав потребителей при оказании транспортных услуг

1.2 Понятие защиты прав потребителей и природа используемых для их защиты гражданско-правовых средств при оказании транспортных услуг

. Классификация прав потребителей при оказании транспортных услуг

.1 Общие права потребителей при оказании транспортных услуг

2.2 Специальные права потребителей при оказании транспортных услуг

3. Защита прав потребителей гражданско-правовыми средствами при оказании транспортных услуг

.1 Формы защиты прав потребителей при оказании транспортных услуг

3.2 Гражданско-правовые средства защиты прав потребителей при оказании транспортных услуг

Заключение

Библиография

Введение

потребитель защита транспортный неустойка

К числу важнейших задач, стоящих перед нашим государством, относится повышение благосостояния граждан. На это неоднократно обращалось внимание Президентом Российской Федерации (далее, если не оговорено особо, - РФ) В.В. Путиным в своих выступлениях. Рост благосостояния граждан связан не только с повышением реальных денежных доходов населения, с развитием и укреплением социальной сферы, но и с предоставлением возможности для граждан рационально использовать полученные доходы на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для их жизни, здоровья и имущества, т.е. напрямую связан с обеспечением и защитой их прав как потребителей, особенно при оказании транспортных услуг.

**Вернуться в каталог готовых дипломов и магистерских диссертаций –**

[**http://учебники.информ2000.рф/diplom.shtml**](http://учебники.информ2000.рф/diplom.shtml)

Пассажирский транспорт осуществляет перевозки населения в международном, междугородном, пригородном и внутригородском сообщениях. В прошлые годы в нашей стране объем перевозок постоянно возрастал, но в последние десятилетия объемы стали падать в связи с экономическим кризисом и ухудшением материального положения населения. Падение произошло на всех видах транспорта. 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.

|  |
| --- |
| [Вернуться в библиотеку по экономике и праву: учебники, дипломы, диссертации](http://учебники.информ2000.рф/index.shtml)  [Рерайт текстов и уникализация 90 %](http://учебники.информ2000.рф/rerait-diplom.shtml)  [Написание по заказу контрольных, дипломов, диссертаций. . .](http://учебники.информ2000.рф/napisat-diplom.shtml) |

Горэлектротранспорт - троллейбусы, трамваи, метрополитен - имеет значительные преимущества по сравнению с автомобильным пассажирским транспортом. Это и относительно низкая стоимость перевозок, экологическая безопасность, простота эксплуатации (трамвай, троллейбус), наибольшая скорость передвижения (метро). В последние годы удельный вес пассажирооборота горэлектротранспорта в общем пассажирообороте имеет тенденцию к увеличению.

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 пассажировместимости воздушных судов в 2013 г. во всех видах сообщения снизился по сравнению с 2007 г. на 3% и составил 58,7%

Как видно из вышеизложенного, перевозка пассажиров занимает значительное место в деятельности транспортных организаций. Для обеспечения всё возрастающих потребностей в пассажирских перевозках и повышения качества их организации в последние годы значительно обновлен и пополнен подвижной состав железнодорожного, автомобильного, воздушного, водного транспорта, совершенствуются путевые и другие устройства. На некоторых железнодорожных и судоходных линиях, а также на некоторых видах транспорта в целом (например, на воздушном), объем пассажирских перевозок больше, чем грузовых, и это определяет общий характер эксплуатационной работы.

Отношения потребителей и производителей в современном обществе развиваются в условиях бурного роста объема, разнообразия номенклатуры и технической сложности продукции, работ и услуг. Общественное признание и всеобщее понимание первоочередности решения проблем обеспечения различных прав человека стали одним из достижений современной цивилизации. Это привело к возникновению правового института защиты прав потребителя. Услугополучателями в договоре перевозки пассажира являются лишь граждане. Это обстоятельство обусловило правомерность применения в обязательствах, возникающих из перевозки пассажиров, не только транспортного законодательства, но и Закона "О защите прав потребителей", что расширяет возможности пассажира при защите его прав и законных интересов. Положения Закона "О защите прав потребителей" учитываются и при разработке транспортного законодательства. Наличие серьезных проблем в правовом регулировании правоотношений по перевозке пассажиров, которые возникают при заключении договора перевозки, его исполнении, приводит на практике к многочисленным нарушениям договорных обязательств и судебным тяжбам. Вследствие этого стороны несут материальные потери, что приводит к нежеланию сторон в будущем вступать в договорные отношения между собой. Всё это ставит перед правовой наукой задание найти пути усовершенствования действующего законодательства в области договорных (в частности, перевозочных) отношений.

Законодательство, регулирующее отношения в области защиты прав потребителей, появилось лишь в двадцатом веке. Его принятие было обусловлено расширением ассортимента товаров (работ, услуг), сложностью и динамичностью технологий производства, развитием экономических связей, а также значительным увеличением количества хозяйствующих субъектов. При таких условиях гражданин-потребитель на рынке оказался в неравном положении по сравнению со своими контрагентами - изготовителями, исполнителями, продавцами. Это неравенство вызвано не только экономической ограниченностью потребителей по сравнению с хозяйствующими субъектами, но и, как правило, с отсутствием у них специальных знаний в области экономики, права, техники, технологий и т.д. Безусловно, такое смещение баланса преимуществ в сторону хозяйствующих субъектов потребовало принятия мер по охране интересов потребителей, важнейшей из которых явилось принятие специального законодательства о защите прав потребителей.

Закон РФ "О защите прав потребителей" (далее, если не оговорено особо, - Закон) был принят 7 февраля 1992 года (ред. от 21.12.2004). Им были урегулированы отношения, возникающие между потребителями, с одной стороны, и изготовителями, исполнителями, продавцами, с другой. Закон установил права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья, получение информации о товарах (работах, услугах) и изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, объединение в общественные организации потребителей. Кроме того, Закон определил механизм реализации указанных прав и процедуру восстановления нарушенных прав, разъяснил возможность возмещения имущественного и морального вреда, причиненного потребителям; дал определения таких понятий, как "потребитель", "изготовитель", "исполнитель", "продавец" и т.п. Также Закон определил правовые последствия нарушения прав потребителей в различных сферах - при продаже товаров, при выполнении работ (оказании услуг). Таким образом, принятие Закона имело большое значение для потребителей, который стал своего рода "конституцией потребителя".

Цель и задачи дипломного исследования. Основная цель работы состоит в том, чтобы на основе анализа действующего в Российской Федерации законодательства о защите прав потребителей, соотнесения с отраслевым законодательством, прежде всего, гражданским, рассмотреть способы защиты прав потребителей при оказании транспортных услуг.

Поставленная цель достигается решением следующих задач. На основе законодательства о защите прав потребителей при оказании транспортных услуг раскрыть и выявить содержание понятий "потребитель", "транспортная услуга"; исследовать понятия "права потребителя транспортной услуги", "защита прав потребителя транспортной услуги", "правовые средства зашиты прав потребителя транспортной услуги"; провести анализ законодательства о защите прав потребителей; провести анализ форм защиты прав потребителей; рассмотреть гражданско-правовые средства защиты прав потребителей.

Объект и предмет исследования. Предметом исследования являются права потребителей при оказании транспортных услуг, формы защиты их прав и гражданско-правовые средства защиты указанных прав.

Методологическая основа исследования. Методологическую основу дипломного исследования составили общенаучный метод познания и частно-научные методы: сравнительно-правовой и метод анализа и толкования правовых актов.

Теоретическая и нормативно-правовая основа исследования. В качестве теоретической основы дипломной работы были использованы труды таких учёных и специалистов в сфере права, как: С.С. Алексеев, В.Н. Аргунов, М.И. Брагинский, B.C. Буров, Д.Х. Валеев, В.П. Васькевич, В.В. Витрянский, В.П. Грибанов, B.C. Ем, В.М. Жуйков, О.Н. Зименкова, О.С. Иоффе, Э.Г. Корнилов, Т.Л. Левшина, Е.Я. Мотовиловкер, Я.Е. Парций, Б.И. Пугинский, О.Н. Садиков, Е.И. Свежинцева, А.П. Сергеев, Д.М. Сорк, Е.А. Суханов, В.И. Тобис, В.Н. Хропанюк, М.Ю. Челышев, Б.А. Шабля, А.Е. Шерстобитов, A.M. Эрделевский и другие. Нормативно-правовую основу диплома составляют: Конституция РФ, Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН № 39/248 "Руководящие принципы для защиты интересов потребителей", федеральные законы, нормативные акты Президента РФ, Правительства РФ и федеральных органов исполнительной власти.

Эмпирической базой исследования явились решения мировых судей и федеральных судов общей юрисдикции, а также материалы Министерства Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства

1. Общие понятия прав потребителей и их защиты при оказании транспортных услуг

.1 Понятие и сущность прав потребителей при оказании транспортных услуг

Правовое регулирование отношений с участием потребителей призвано не только регламентировать механизм возникновения и осуществления их в качестве гражданских правоотношений посредством норм гражданского законодательства, но в соответствии с основной своей задачей устранять правовые последствия нарушений прав потребителей, возникающих в рамках этих правоотношений, и восстанавливать нарушенное состояние также при помощи норм иных отраслей законодательства. Несомненно, нормы гражданского права имеют господствующее положение в процессе правового регулирования отношений с участием потребителей, поскольку они складываются между юридически равными потребителем и его контрагентами (изготовитель, исполнитель, продавец) и носят гражданский характер. Тем не менее, представляется важным для определения особенностей законодательства в данной сфере учитывать роль соответствующих норм предпринимательского, административного, гражданско-процессуального, муниципального, уголовного права, без которых правовое регулирование защиты прав потребителей невозможно вообще, так как нормы каждой отрасли выполняют собственные задачи для единой цели - защиты этих прав. Например, ряд норм предпринимательского права (если рассматривать его как отрасль) устанавливают правовое обеспечение качества товаров, работ и услуг, что само по себе является определенной гарантией успешной реализации права потребителя на безопасность товара (работы, услуги), закрепленной в ст. 7 Закона РФ "О защите прав потребителей".

Защита прав потребителей является одной из важнейших проблем в современном гражданском праве России.

Экономический фактор в настоящее время преобладает во многих сферах общественных отношений, в том числе и на потребительском рынке. Это реальность, с которой необходимо считаться. В условиях рыночной экономики практически каждый гражданин, выступая в роли потребителя товаров, работ и услуг, нуждается в правовой защите своих нарушенных прав. Прежде чем обратиться к анализу и характеристике понятия "права потребителей", необходимо иметь четкое представление о том, кто такой потребитель.

В действующем в нашей стране законодательстве термин "потребитель" встречается довольно часто. Трактовка этого термина в различных нормативно-правовых актах разнообразна. Так, в Федеральном законе от 17.08.1995 № 147-ФЗ "О естественных монополиях" (ред. от 30.12.2012 с изменениями, вступившими в силу 27.01.2013) под потребителем понимается физическое или юридическое лицо, приобретающее товар, производимый (реализуемый) субъектом естественной монополии. Этот термин исходит из того, что "потреблять" - значит "расходовать, держать, издерживать, изводить, употреблять, истратить на какую надобность, на потребу". Потребитель - это не просто покупатель или пользователь товаров и услуг, а лицо социальное, требующее защиты со стороны государства, его статус и положение исторически видоизменяются. Потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги, в нашем случае - услуги транспортной) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. В научных исследованиях категория "потребитель" в рыночных отношениях рассматривается в качестве ключевой. Особенность потребительской правоспособности заключается в том, что для ее реализации гражданину приходится вступать в отношения с заранее противопоставленными ему субъектами, многие из которых несут установленные законодательством обязанности в рамках осуществления потребителем его прав, защиты его законных интересов.

Необходимость введения понятия "потребитель" возникла, в том числе, и для разграничения покупателя как стороны договора от лица, которое пользуется товарами или желает их приобрести, или получить другую услугу, в нашем случае - транспортную услугу.

К потребителям относятся как юридические, так и физические лица. Указанное обстоятельство обусловливает изучение норм действующего законодательства, регулирующих соответствующие права потребителя. В настоящее время вопрос о защите прав потребителя имеет как теоретическое, так и практическое значение для уяснения и разрешения на практике ситуаций, связанных с использованием лицом тех возможностей, которые закон предоставляет ему для защиты своего субъективного права, поскольку правовое регулирование отношений с участием потребителей призвано регламентировать, в первую очередь, устранение правовых последствий нарушения прав потребителей.

Существует целая система нормативных правовых актов, регулирующих общественные отношения, одной из сторон которых являются граждане-потребители, а также специальные дисциплины, преподаваемые в учебных заведениях всех уровней. Выходят в свет учебники, монографии, статьи на эту тему, некоторые исследователи рассматривают потребительское право как комплексную отрасль российского права. Исторические и теоретические проблемы возникновения, развития потребительского законодательства и становления потребительского права в России в научной литературе освещаются сравнительно расширенно.

Зарождение правил должного и возможного поведения в сфере торгового, бытового обслуживания мы находим уже в "Русской Правде", элементы потребительского законодательства присутствуют во многих правовых памятниках России. Нормы, защищающие права и интересы потребителей, восходят к римскому праву, а затем через рецепцию находят отражение в иностранном и российском законодательстве. Период возникновения норм, защищающих права потребителей в России, достаточно длительный: только в начале XX века происходит динамичное законодательное регулирование торговли и бытового обслуживания. В конце XX века происходит выделение из всей массы нормативных правовых актов законодательства, защищающего права особой категории потребителей - граждан. Экономическая же наука дает обобщающее определение потребителя, устанавливая, что это люди, группы людей, а также организации различного масштаба и профиля деятельности, использующие товары, услуги.

Обширный массив нормативных правовых актов, направленных на защиту граждан-потребителей, появился в России в ответ на злоупотребления профессиональных участников рыночных отношений, отсутствие у потребителей возможности защитить свои права в случае продажи им товаров, предоставления работ и оказания услуг ненадлежащего качества. В сложившихся условиях государственные органы вынуждены были предоставить защиту потребителю и побудить производителей, изготовителей и продавцов обеспечить качество, надежность и безопасность товаров, работ и услуг. Такая защита могла быть гарантирована единственно возможным способом - правовым регулированием, необходимость в котором обусловлена задачами и целями, стоящими перед обществом в определенный период времени. Как писал Н.М. Коркунов, "...разграничивая сталкивающиеся интересы, юридическая норма, во-первых, устанавливает пределы, в которых данный интерес может быть осуществляем, - это право; во-вторых, устанавливает в отношении к другому, сталкивающемуся с ними, интересу соответственные ограничения - это обязанность". В условиях быстрого развития рыночных отношений в российской экономике росло число новых товаропроизводителей, исполнителей различных услуг, осуществлялось расширение сети реализаторов всех видов продукции, но вместе с тем качество продукции и услуг зачастую оставляло желать лучшего, и государство реагировало на это развитием нормативной базы.

К этому времени потребительские отношения "созрели" для детальной правовой регламентации, которая позволила бы упорядочить данную сферу. Ведь нормативное регулирование применимо лишь к таким отношениям, сам характер поведения участников которых требует внешнего контроля. 7 апреля 1992 г. вступил в силу Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 года ред. от 21.12.2004 "О защите прав потребителей" (далее - Закон о защите прав потребителей). Согласно п. 1 ст. 1 этого закона отношения в области защиты прав потребителей регулируются ГК РФ, Законом о защите прав потребителей, другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами. Таким образом, Закон о защите прав потребителей неразрывно связан с другими нормативными актами Российской Федерации, которые в определенной степени затрагивают интересы потребителей. В связи с этим понятие "российское законодательство в сфере защиты прав потребителей" не ограничивается Законом о защите прав потребителей и представляет собой достаточно последовательную и структурированную систему законодательных актов. На основании Закона о защите прав потребителей было принято большое количество постановлений Правительства РФ, дополняющих и более детально регламентирующих некоторые аспекты потребительских отношений.

Существование и дальнейшее развитие обширной законодательной базы, регулирующей потребительские отношения, поднимает вопрос о месте потребительского права в системе российского права. Изучение внутренней структуры права позволяет систематизировать законодательство и как результат - обеспечить эффективную реализацию права. Разнообразие общественных отношений, регулируемых правом, обусловливает специализацию норм и распределение их по отраслям, подотраслям, правовым институтам. Системное построение права позволяет всесторонне истолковывать и правильно применять нормы права. Гражданское право как отрасль российского частного права регулирует имущественные и личные неимущественные отношения. Наряду с общими родовыми признаками общественные отношения, входящие в предмет гражданского права, характеризуются специфическими особенностями, предопределяющими внутреннюю структурную дифференциацию гражданского права и права потребителя в сфере торговли, транспортных, бытовых, медицинских и транспортных услуг и работ.

В России только в конце XX века стала складываться система законодательства в сфере защиты прав потребителей, которая гарантирует потребителю права, соответствующие международному уровню, и в настоящее время потребительское законодательство представлено обширным набором законов и подзаконных нормативных правовых актов. В соответствие с п.1 ст.1 Закона "О защите прав потребителей": "отношения в области защиты прав потребителей регулируются ГК РФ, Законом "О защите прав потребителей", другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации". Под иными правовыми актами РФ, согласно ст. 3 ГК РФ, понимаются Указы Президента РФ и постановления Правительства РФ. Список всех нормативных актов приводится в конце данной работы.

Законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения между потребителем-гражданином, имеющим намерение заказать или приобрести либо заказывающим, приобретающим или использующим товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, с одной стороны, и организацией либо индивидуальным предпринимателем, производящими товары для реализации потребителям, реализующими товары потребителям по договору купли-продажи, выполняющими работы и оказывающими услуги потребителям по возмездному договору, - с другой стороны. Учитывая это, законодательство о защите прав потребителей не применяется при разрешении споров, вытекающих из отношений между гражданами, вступающими в договорные отношения между собой с целью удовлетворения личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также из отношений, возникающих в связи с приобретением гражданином-предпринимателем товаров, выполнением для него работ или предоставлением услуг не для личных, семейных, домашних и иных нужд, а для осуществления предпринимательской деятельности либо в связи с приобретением товаров, выполнением работ и оказанием услуг в целях удовлетворения потребностей предприятий, учреждений, организаций.

Если переходить к конкретным видам сделок, то следует заметить, что отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, могут возникать из возмездных гражданско-правовых договоров, в частности, в части выполнения транспортной услуги.

Понятие "транспортные услуги" собирательное и включает деятельность по перевозке грузов, пассажиров и багажа, а также связанные с перевозочным процессом услуги, в том числе экспедиционные услуги, услуги по погрузке и выгрузке грузов, буксировку и т.д. Основным видом транспортных услуг является перевозка, т.е. пространственное перемещение грузов, пассажиров, багажа и грузобагажа. Помимо основной цели перевозки транспортные средства могут использоваться для проведения досуга. К примеру, широко распространены морские и речные круизы, прогулки. На применение законодательства о защите прав потребителей к отношениям, возникающим из договоров об оказании транспортных услуг, указывается в Постановлении <garantF1://10003342.0> Пленума Верховного Суда РФ от 29 сентября 1994 г. № 7 "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей".

Вместе с тем в постановлении содержится существенная оговорка: в тех случаях, когда отдельные виды гражданско-правовых отношений с участием потребителей, помимо норм ГК <garantF1://10064072.0> РФ, регулируются и специальными законами Российской Федерации (например, договоры перевозки, энергоснабжения), то к отношениям, вытекающим из таких договоров, Закон <garantF1://10006035.0> Российской Федерации "О защите прав потребителей" может применяться в части, не противоречащей ГК <garantF1://10064072.0> РФ и специальному закону. При этом необходимо учитывать, что специальные законы, принятые до введения в действие части второй <garantF1://10064072.22222> ГК РФ, применяются к указанным правоотношениям в части, не противоречащей ГК <garantF1://10064072.0> РФ и Закону <garantF1://10006035.0> РФ "О защите прав потребителей". Таким образом, специальные нормы транспортного законодательства пользуются приоритетом перед нормами Закона <garantF1://10006035.0> о защите прав потребителей, за исключением случаев, когда акты транспортного законодательства приняты до введения в действие Гражданского кодекса <garantF1://10064072.0> РФ и Закона <garantF1://10006035.0> о защите прав потребителей.

Закон РФ "О защите прав потребителей" является специальным законом по отношению к ГК РФ. Данный Закон регулирует в числе прочих отношения по договору розничной купли-продажи и бытового подряда, не урегулированные ГК РФ, конкретизирует соответствующие нормы, содержащиеся в ГК РФ. В случаях, когда ГК РФ и иные федеральные законы допускают это, Закон "О защите прав потребителей" предусматривает иные правила по сравнению с правилами ГК РФ, например, правило о возмещении убытков в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором (п. 2 ст. 13 Закона). Кроме того, Закон "О защите прав потребителей":

 регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг);

 устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, на получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

При этом Закон РФ "О защите прав потребителей" применяется независимо от того, есть или нет на него ссылка в ГК РФ, в случаях, если данный Закон:

а) конкретизирует и детализирует положения ГК РФ;

б) регулирует отношения, не урегулированные ГК РФ;

в) предусматривает иные правила, чем ГК РФ, когда ГК РФ допускает возможность их установления законами и иными правовыми актами.

В тех случаях, когда отдельные виды гражданско-правовых отношений (например, договоры перевозки, энергоснабжения) помимо норм ГК РФ регулируются и специальными законами РФ, к отношениям с участием потребителей, вытекающим из таких договоров, Закон РФ "О защите прав потребителей" может применяться в части, не противоречащей ГК РФ и специальному закону (абз. 6 разд. III разъяснений "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей"). По делам о защите прав потребителей необходимо также учитывать Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей".

Формирование института прав потребителей в российском законодательстве все еще продолжается. Можно сделать вывод, что принятие Закона "О защите прав потребителей" призвано, с одной стороны, распространить общие положения о защите прав потребителей на все сферы их взаимоотношений с производителями товаров и услуг, а также организациями торговли и сферы услуг, а, с другой стороны, создать благоприятные условия для дальнейшего совершенствования отраслевого и комплексного законодательства (например, принятие законов в области транспорта, связи и иных услуг).

1.2 Понятие защиты прав потребителей и природа используемых для их защиты гражданско-правовых средств при оказании транспортных услуг

Толковый словарь русского языка толкует слово "защитить" как "охраняя, оградить от посягательств, от враждебных действий, от опасности".

Б.Н. Мезрин полагает, что под охраной в праве должно пониматься регулирование прав вообще с включением сюда и защиты прав.

В широком смысле гражданско-правовая охрана осуществляется при помощи всех норм гражданского права, применение которых обеспечивает нормальное и беспрепятственное развитие регулируемых общественных отношений, а в узком смысле под охраной понимается совокупность только тех способов и средств, которые применяются в связи с совершаемыми против этих отношений правонарушениями.

Согласно сложившемуся подходу в цивилистической доктрине, защита гражданских прав рассматривается как предусмотренные законом меры, направленные на восстановление или признание гражданских прав и защиту интересов при их нарушении или оспаривании. Понятие "охрана гражданских прав" охватывает всю совокупность мер, обеспечивающих нормальный ход реализации прав, причем включает меры не только правового, но и экономического, политического, организационного и иного характера, направленные на создание необходимых условий для осуществления субъективных прав. Что касается охраны прав потребителей, то А.С. Шерстобитов определяет её как целенаправленную систему гражданско-правовых мер (средств), обеспечивающих приоритет потребителей в их взаимоотношениях с производителями товаров и услуг, а также продавцами на потребительском рынке. Под защитой прав потребителей он понимает систему мер (средств), направленных на применение к правонарушителю принуждения.

Под защитой прав потребителей предлагается понимать совокупность правовых средств, направленных на восстановление и (или) компенсацию нарушенных прав потребителей. Наиболее полно исследовал категорию "правовые средства" Б.И. Пугинский. Этот автор обращает внимание и на другое обстоятельство. С точки зрения функциональной роли, нормы права служат специфическими инструментами выражения, фиксирования государственных установлений и в таком контексте могут пониматься как правовые средства. Само право также представляет собой средство государственного регулирования дел общества, выражения и реализации интересов общества в целом или отдельных его слоев.

Правовое регулирование отношений с участием потребителей призвано не только регламентировать механизм возникновения и осуществления их в качестве гражданских правоотношений посредством норм гражданского законодательства, но в соответствии с основной своей задачей устранять правовые последствия нарушений прав потребителей, возникающие в рамках этих правоотношений, и восстанавливать нарушенное состояние также при помощи норм иных отраслей законодательства.

Спецификой действующего законодательства о защите прав потребителей, состоящего из совокупности нормативных правовых актов, которые носят разноотраслевой характер, можно считать выделение его в качестве специальной комплексной отрасли законодательства. Анализ законодательства о защите прав потребителей в юридической литературе, проводимый в разные периоды его становления, указывал на комплексную природу этого законодательства. Как комплексная отрасль законодательство о защите прав потребителей представляет собой вторичное структурное образование в системе законодательства и включает нормы различных отраслей права. На основании анализа законодательства о защите прав потребителей, к таким средствам защиты прав потребителей относятся: присуждение к исполнению обязанности в натуре, возмещение убытков, взыскание неустойки, взыскание штрафа, компенсация морального вреда, прекращение или изменение правоотношения.

Можно назвать следующие особенности, присущие гражданско-правовым средствам защиты прав потребителей:

1. Указанные средства предусмотрены законодательством о защите прав потребителей. Они применяются, когда контрагент потребителя нарушил те или иные права потребителя.

1. Эти средства представляют собой комплекс действий юридического характера, которые влекут соответствующее изменение прав и обязанностей и прежде всего для нарушителя. Кроме того, они направлены на восстановление и (или) компенсацию нарушенных прав потребителей.
2. Выбор конкретного средства принадлежит потребителю. При этом он не связан какими-либо ограничениями, за исключением случаев, прямо предусмотренных в законодательстве. Так, потребитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги), если в установленный договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем, либо потребителем обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора (абз,7 п. 1 ст. 29 Закона).
3. При нарушении прав потребителей может применяться одно средство защиты или несколько одновременно.
4. Указанные средства, как правило, одновременно являются правами потребителей.
5. Поскольку регулирование отношений в области транспорта невозможно без учета особенностей транспорта определенного вида, Гражданский кодекс РФ устанавливает лишь общие правила перевозки, хранения грузов и багажа, транспортно-экспедиционного обслуживания. При этом ряд норм носит отсылочный характер. Кроме того, в области транспорта действует много международных договоров, которые не только унифицируют регулирование международных перевозок, но и оказывают влияние на внутреннее законодательство. Таким образом, специальные нормы транспортного законодательства пользуются приоритетом перед нормами Закона о защите прав потребителей, за исключением случаев, когда акты транспортного законодательства приняты до введения в действие Гражданского кодекса РФ и Закона о защите прав потребителей. Хотя в Постановлении прямо назван только один вид транспортных услуг - перевозка, указанный специальный режим распространяется и на иные транспортные обязательства, включая обязательства по подаче транспортных средств и предъявлению груза к перевозке, транспортно-экспедиционные обязательства.

Следует отметить, что названная выше особенность применения норм законодательства о защите прав потребителей может существенно затруднить реализацию потребителем своих прав, в том числе из-за сложностей в определении законности тех или иных установленных транспортным законодательством ограничений. Часто отношения с участием потребителей регулируются нормативными актами органа исполнительной власти в области транспорта, хотя в соответствии со ст. 26, 38 Закона "О защите прав потребителей" право утверждать правила оказания отдельных видов услуг потребителям предоставлено только Правительству РФ.

Транспортные уставы и кодексы при регулировании отношений по перевозке не проводят разграничения отношений, в которых участвует гражданин-потребитель, и отношений, участниками которых являются иные субъекты гражданского оборота. Разграничение в транспортном законодательстве, как и в Гражданском кодексе РФ, касается прежде всего деления договоров по объекту перемещения. Связанным с оказанием услуг гражданам считается договор перевозки пассажира и багажа, поэтому для этого договора устанавливается больше норм, направленных на защиту прав гражданина-потребителя. Вместе с тем в отдельных транспортных уставах и кодексах предусмотрено установление особых правил перевозки груза для личных (бытовых) нужд граждан. Необходимость утверждения соответствующих правил закреплена в ст. 66 Кодекса внутреннего водного транспорта РФ, ст. 3 Устава железнодорожного транспорта. Так, в соответствии со ст. 38 Закона о защите прав потребителей Постановлением Правительства РФ от 2 марта 2005 г. № 111 (с изменениями и дополнениями от 14 декабря 2006 г., 14 мая 2013) были утверждены Правила 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 (далее - Правила перевозки на железнодорожном транспорте), а Постановлением Правительства РФ от 6 февраля 2003 г. № 72 - Правила оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте (Правила перевозки на внутреннем водном транспорте). Хотя данные Правила содержат указание на то, что приняты в соответствии с Законом "О защите прав потребителей", ряд их положений не соответствует этому Закону. В частности, в них предусматривается претензионный порядок удовлетворения требований потребителей, предусмотренный Кодексом внутреннего водного транспорта. Поскольку договор перевозки груза может заключаться как в пользу самого грузоотправителя, так и в пользу третьего лица - грузополучателя, предусмотренные Правилами перевозки для бытовых нужд гарантии распространяются не только на грузоотправителя, но и на грузополучателя.

В отношении перевозки пассажира установленные законодательством гарантии распространяются на пассажира и в том случае, если билеты приобретаются по заявке организации (п. 24 Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте). Как уже упоминалось, Закон предусмотрел установление правил оказания отдельных видов услуг только на уровне Правительства РФ, а не органов исполнительной власти. Вместе с тем ряд правил оказания транспортных услуг, затрагивающих и права, и обязанности потребителя, утвержден органами исполнительной власти в области транспорта. К примеру, Приказом МПС РФ от 26 июля 2002 г. № 30 утверждены Правила перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа на федеральном железнодорожном транспорте. В судебной практике возникал вопрос о законности некоторых положений данных Правил, а также о правомочиях МПС РФ по их установлению. В частности, предъявлялись требования о признании недействительным абз. 1 п. 57 Правил перевозки пассажиров, багажа и грузобагажа, предусматривающего, что возврат денег за неиспользованный пассажиром билет на поезд пригородного сообщения не производится. Исключение составляют случаи незапланированного перерыва в движении пригородных поездов более чем на один час. Верховный Суд РФ, рассмотрев данное требование, отметил, что оспариваемый пункт соответствует ст. 83 Устава железнодорожного транспорта, разграничивающей права пассажиров при проезде в поезде дальнего следования и проезде в поезде пригородного сообщения. Согласно Уставу железнодорожного транспорта, в отличие от пассажира в поездах дальнего следования, пассажир в поезде пригородного сообщения имеет право на возврат неиспользованного билета и получение полной стоимости проезда не во всех случаях отказа от поездки, а лишь в случае незапланированного перерыва в движении пригородных поездов более чем на час. С учетом изложенного Суд не согласился с доводами заявителей о противоречии оспариваемого положения Правил ст. 32 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", согласно которой потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. По поводу правомерности издания соответствующих Правил Министерством путей сообщения Суд пояснил, что в соответствии со ст. 3 Устава железнодорожного транспорта федеральный орган исполнительной власти в области железнодорожного транспорта с участием федерального органа исполнительной власти по регулированию естественных монополий на транспорте, иных заинтересованных федеральных органов исполнительной власти, заинтересованных организаций в пределах своей компетенции разрабатывает и в установленном порядке утверждает правила перевозок грузов железнодорожным транспортом и правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом. Таким образом, утверждая Правила, Министерство путей сообщения РФ действовало в пределах полномочий, предоставленных ему законом (решение ВС РФ от 5 июня 2003 г. № ГКПИ03-55).Таким образом, Верховный Суд РФ решил, что транспортными уставами и кодексами не только могут быть установлены иные правила оказания услуг и ответственности за их ненадлежащее оказание или неоказание, что действительно соответствует ст. 39 Закона о защите прав потребителей, но и определяться полномочия органов исполнительной власти по установлению правил оказания соответствующих услуг. Подобная практика снижает значение Закона о защите прав потребителей как акта, устанавливающего единые гарантии при оказании любых видов услуг и определяющего основы регулирования отношений с участием граждан-потребителей.

Следует отметить, что невозможность распространения на отношения по оказанию транспортных услуг в полном объеме Закона о защите прав потребителей связана с положениями самого Закона. Глава 3 рассчитана, главным образом, на договоры подряда и возмездного оказания услуг, предусмотренных гл. 39 ГК РФ. Все остальные обязательства об оказании услуг с участием потребителей, в том числе обязательства об оказании транспортных, финансовых услуг, хотя Закон о защите прав потребителей на них распространяется, могут регулироваться главным образом лишь гл. 1 "Общие положения" Закона о защите прав потребителей. В частности, о качестве оказываемых услуг и соответствии их требованиям безопасности, о предоставлении необходимой информации об оказываемых услугах, а также исполнителе, ответственности за ненадлежащую информацию, о возмещении причиненного потребителю имущественного и морального вреда, недействительности условий договоров, ущемляющих права потребителей, подсудности по выбору истца, освобождении от государственной пошлины. К примеру, ст. 17 Закона о защите прав потребителей раскрывает право на судебную защиту прав потребителей, потребителю гарантируется право на непосредственное обращение в суд, минуя лицо, оказавшее услугу, ряд транспортных нормативных актов сохранил претензионный характер предъявления требований к перевозчику. Причем если в некоторых случаях предъявление претензии считается правом пассажира, то в других - на него возложена обязанность урегулировать спор в досудебном порядке. Так, ст. 121 Устава железнодорожного транспорта предусматривает, что до предъявления к перевозчику иска, возникшего в связи с осуществлением перевозок пассажиров, багажа, к перевозчику может быть предъявлена претензия. В то же время ст. 161 Кодекса внутреннего водного транспорта устанавливает обязанность до предъявления иска обратиться к перевозчику с претензией, в том числе и в случаях, если речь идет о перевозке пассажира и багажа.

В Воздушном кодексе РФ 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 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 необоснованными. 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 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 КВВТ. 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 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 Кодекса Торгового Мореплавания). Правило о двухгодичном сроке исковой давности в данном случае основывается на ст. 16 Афинской конвенции о перевозке морем пассажиров и их багажа от 13 декабря 1974 г., в которой Россия участвует как правопреемник СССР.

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

Ограничение ответственности перевозчика в транспортных обязательствах проявляется в ограничении возмещения понесенных убытков только фактическими расходами в случае, когда речь идет о доставке груза или багажа. В случае утраты либо недостачи груза или багажа перевозчик возмещает ущерб в размере стоимости утраченного либо недостающего груза или багажа; при повреждении (порче) груза или багажа - в размере суммы, на которую понизилась стоимость груза или багажа, при невозможности восстановления поврежденного груза или багажа - в размере стоимости груза или багажа; при утрате груза или багажа, сданных для перевозки с объявлением их ценности, - в размере объявленной стоимости груза или багажа. Наряду с возмещением ущерба, вызванного утратой, недостачей, повреждением (порчей) груза или багажа, возмещается взысканная за перевозку груза или багажа провозная плата, если она не входит в стоимость груза или багажа. Возмещения расходов, которые грузоотправителю (грузополучателю) предстоит понести в связи с утратой или повреждением груза (багажа), а также упущенной выгоды не предусматривается.

Выводы. В условиях перехода к рыночной экономике отношения, связанные с транспортом, приобретают важное значение. Отличительная особенность транспорта как отрасли материального производства заключается в том, что он не создает новых материальных ценностей и потому не увеличивает богатства общества. Его продукция - деятельность по территориальному перемещению грузов или людей. Таким образом, специфическим признаком отношений при оказании транспортной услуги является оказание услуг, связанных с перевозкой грузов, пассажиров и багажа. Защита прав потребителей при оказании транспортной услуги 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, а также между транспортными предприятиями как одного, так и разных видов транспорта. В разное время некоторые авторы публикаций предлагали признать самостоятельными отраслями права все транспортное право или его отдельные части.

2. Классификация прав потребителей при оказании транспортных услуг

.1 Общие права потребителей при оказании транспортных услуг

Одним из прав, принадлежащих всем без исключения потребителям, является право на просвещение в области защиты прав потребителей. Указанному праву корреспондирует право на потребительское образование, закрепленное в Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН от 9 апреля 1985 года № 39/248 "Руководящие принципы для защиты интересов потребителей".

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: внедрения изучения законодательства о защите прав потребителей в образовательных учреждениях (в настоящее время внедрены учебные программы по основам законодательства о защите прав потребителей для общеобразовательных школ, профессионально-технических учреждений, средних специальных учебных заведений и высших учебных заведений); разработки и обеспечения учебных заведений учебной и учебно-методической литературой (так, в 1998 году в издательстве "Правовое просвещение" вышел учебник для учащихся старших классов. Согласно ст. 8 Закона, потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (или исполнителе) транспортной услуги, режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Указанная информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Как показывает практика, право потребителя на информацию достаточно часто нарушается. Так, в 2013 году количество нарушений, связанных с предоставлением потребителям ненадлежащей информации об изготовителях (исполнителях, продавцах) и товарах (работах, услугах) составило 6481 или 21,9% рассмотренных в судебном порядке случаев. Например, по информации Московского территориального управления МАП РФ, в ходе проводимой проверки ООО "Сибирская корона", оказывающей услуги по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств, выявлены нарушения в части отсутствия в договоре (заказе-наряде), заключаемом при приеме автомототранспортных средств для ремонта, сведений, предусмотренных п. 15 Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств: о месте нахождения (юридическом адресе) исполнителя; о сроках исполнения заказа; о цене автомототранспортного средства, установленной соглашением сторон.

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, регулирующей качество товара, реализуемого по договору купли-продажи. Однако по содержанию ст. 4 Закона и ст. 721 ГК, 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 отношении.

Наряду с возложением на перевозчика обязанности подавать транспортные средства, пригодные для перевозки данного груза, транспортное законодательство устанавливает, что пригодность транспортных средств (вагонов, контейнеров) для перевозки данного груза в коммерческом отношении определяется грузоотправителем единолично. Грузоотправитель, отправляя продукцию, обязан принимать все зависящие от него меры, обеспечивающие ее сохранность при перевозке. Он не вправе грузить продукцию в любое транспортное средство (если погрузка осуществляется им), не заботясь о сохранности груза в пути. Грузоотправитель должен отказаться от погрузки груза в транспортное средство, непригодное для перевозки данного груза, которое в таком случае считается не поданным в счет суточной нормы. Нарушение перевозчиком и грузоотправителем указанных обязанностей обычно приводит к повреждению или порче груза, в связи с чем приходится решать, кто должен нести ответственность перед грузополучателем.

Объектом обязательства по перевозке грузов являются перевозимые перевозчиками грузы. Если материальным объектом обязательства по перевозке является перевозимый груз, то в качестве юридического объекта здесь выступает сама перевозочная деятельность, которая включает в себя не только перевозку грузов, но и иные действия, связанные, например, с погрузкой, выгрузкой грузов, их хранением и выдачей грузополучателю. Статья 791 Гражданского кодекса устанавливает, что перевозчик обязан подать грузоотправителю под погрузку в срок, установленный принятой от него заявкой (заказом), договором перевозки или договором об организации перевозок, исправные транспортные средства в состоянии, пригодном для перевозки соответствующего груза. Статья 20 Устава железнодорожного транспорта устанавливает, что пригодность вагонов, контейнеров в коммерческом отношении (состояние грузовых отсеков вагонов, контейнеров, пригодных для перевозки конкретных грузов, а также отсутствие внутри них постороннего запаха, других неблагоприятных факторов, влияющих на состояние грузов при погрузке, выгрузке и в пути следования, особенности внутренних конструкций кузовов вагонов, контейнеров) для перевозки конкретных грузов определяется в отношении вагонов - грузоотправителями, если погрузка обеспечивается ими, или перевозчиком, если погрузка обеспечивается им; в отношении контейнеров - грузоотправителями.

Статья 5 Закона "О защите прав потребителей" определяет права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу), в данном случае на транспортную услугу. Производитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине п. 1 ст. 5 Закона. Сроки доставки грузов оказывают прямое и непосредственное влияние на выполнение заявок (заказов) на перевозку грузов. От количества времени, затрачиваемого на транспортировку груза, зависит эффективность работы транспорта, ускорение оборачиваемости транспортных средств и в значительной мере сохранность перевозимых грузов. Поэтому своевременная доставка грузов в пункты назначения, являясь одним из условий надлежащего исполнения обязательства по перевозке, составляет одну из основных обязанностей перевозчика, за нарушение которой он несет имущественную ответственность.

Следует иметь в виду, что сроки доставки грузов зависят от особенностей работы транспорта данного вида. На железнодорожном транспорте сроки доставки грузов и правила исчисления таких сроков утверждаются Министерством транспорта по согласованию с Федеральным органом исполнительной власти в области экономики (ст. 33 Устава железнодорожного транспорта). В настоящее время утверждены в установленном порядке и зарегистрированы в Министерстве юстиции Российской Федерации (23 июня 2003 г. № 4816) Правила исчисления сроков доставки грузов железнодорожным транспортом. В соответствии с указанными Правилами, исчисление срока доставки груза начинается с 0 часов дня, следующего за днем документального оформления приема груза для перевозки, указанного в оригинале накладной и в дорожной ведомости в графе "Календарные штемпеля" в корешке дорожной ведомости и в квитанции о приеме груза в графе "Календарный штемпель перевозчика на станции отправления". Грузы считаются доставленными в срок, если на железнодорожной станции назначения они выгружены перевозчиком или если вагоны, контейнеры с грузами поданы для выгрузки грузополучателям до истечения установленного срока доставки.

На речном транспорте действуют почти такие же правила, как и на железной дороге (ст. 76 Кодекса внутреннего водного транспорта). На автомобильном транспорте (ст. 14 Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта) сроки могут быть оговорены в договоре либо установлены Правилами перевозок грузов.

Статья 7 Закона "О защите прав потребителя" устанавливает право потребителя на безопасность товара (работы, услуги). В юридической литературе уже были попытки определения безопасности товаров (работ, услуг). Так, Т.Л. Левшина понимает под безопасностью отсутствие недопустимого риска, связанного с возможностью причинения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде при обычных условиях использования, хранения, транспортирования, утилизации товара (результата работы) или в процессе выполнения работы (оказания услуги). Безопасность транспортной услуги, как при доставке грузов, так и при пассажирских перевозках, занимает значительное место в деятельности транспортных организаций. Для обеспечения всё возрастающих потребностей в пассажирских перевозках и повышения качества их организации в последние годы значительно обновлен и пополнен подвижной состав железнодорожного, автомобильного, воздушного, водного транспорта, совершенствуются путевые и другие устройства. На некоторых железнодорожных и судоходных линиях, а также на некоторых видах транспорта в целом (например, на воздушном) объем пассажирских перевозок больше, чем грузовых, и это определяет общий характер эксплуатационной работы.

Законодательство довольно детально регулирует перевозки пассажиров. В Уставе железнодорожного транспорта перевозке пассажиров посвящена гл. VI; в Кодексе торгового мореплавания - гл. IX; в Воздушном кодексе - гл. XV; в Кодексе внутреннего водного транспорта - гл. XIII; в Уставе автомобильного транспорта и городском электрическом транспорте - глава 3. Дальнейшая конкретизация законодательства, регулирующего перевозки пассажиров на различных видах транспорта, нашла свое отражение в Правилах перевозки пассажиров и багажа, которые действуют на всех видах транспорта. В указанных Правилах более детально и четко регулируются отношения транспортной организации с пассажирами. Кроме того, на железнодорожном транспорте и на внутреннем водном транспорте Постановлениями Правительства Российской Федерации утверждены Правила оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на железнодорожном транспорте, на внутреннем водном транспорте. Гражданский кодекс Российской Федерации (ст. 786) и все транспортные уставы и кодексы в разделах о перевозке пассажиров дают определение понятия договора перевозки пассажиров.

По договору перевозки пассажиров 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; пассажир обязуется уплатить установленную плату за проезд, а при сдаче багажа - и за провоз багажа. Перевозка пассажиров так же, как и перевозка грузов, представляет собой возмездный договор. Однако если перевозка грузов в большинстве случаев - реальная сделка, то перевозка пассажиров во всех случаях - сделка консенсуальная. Вся законодательная система предусматривает защиту прав безопасности перевозки пассажиров. В отличие от договора перевозки грузов, который по своему содержанию представляет трехстороннюю связь грузоотправителя, перевозчика и грузополучателя, договор перевозки пассажира является двусторонним договором между перевозчиком и пассажиром. Пассажиры должны обеспечиваться своевременной и достоверной информацией: о времени отправления и прибытия транспортных средств, о стоимости проезда пассажиров и перевозки багажа, о времени работы билетных и багажных касс, камер хранения, о расположении вокзальных помещений, об оказываемых пассажирам услугах, о предоставляемых гражданам определенных категорий льготах, о запрещенных к перевозке в ручной клади предметах, другой информацией, предусмотренной Правилами перевозки пассажиров и багажа.

В транспортных уставах, кодексах, изданных на каждом виде транспорта, Правилах перевозки пассажиров определяются права пассажиров, причем презюмируется возможность увеличения объема этих прав в процессе исполнения обязательства по перевозке. Статья 6. Закона "О защите прав потребителей" предусматривает обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю. В тех случаях, когда груз поступил в пункт назначения испорченным или поврежденным, должен быть составлен акт экспертизы.

Экспертиза должна проводиться по инициативе перевозчика либо по требованию грузополучателя с обязательным участием представителя перевозчика, так как экспертиза, проведенная без участия представителя перевозчика или грузополучателя, в случае поступления груза в пункт назначения в поврежденном состоянии, считается недействительной. Проведенной экспертизе делается отметка в коммерческом акте. Устав железнодорожного транспорта (ст. 42) расширил это положение, указав, что в случае уклонения перевозчика от вызова эксперта или специалиста в соответствующей области или уклонения перевозчика, грузополучателя от участия в проведении экспертизы соответствующая сторона вправе провести экспертизу без участия уклоняющейся стороны, предварительно уведомив ее о проведении экспертизы в письменной форме, если такая форма не предусмотрена соглашением сторон. Расходы, связанные с проведением экспертизы, оплачиваются стороной, заказавшей экспертизу, с последующим отнесением расходов на сторону, виновную в недостаче, порче или повреждении груза.

На автомобильном транспорте (ст. 38 Устава автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта) порядок составления актов и проставления отметок в документах о недостаче, повреждении, порче груза устанавливаются Правилами перевозок грузов.

Для удостоверения иных обстоятельств оформляются акты общей формы и другие акты в порядке, установленном правилами перевозок грузов на соответствующем виде транспорта. При этом следует иметь в виду, что акт общей формы также служит основанием для ответственности участников договора перевозки грузов. Им удостоверяются такие обстоятельства, которые не требуют составления коммерческого акта. В отличие от коммерческого акта, оформляемого только в определенных случаях (их перечень является исчерпывающим), акт общей формы составляется как в случаях, предусмотренных правилами составления актов, так и во всех иных случаях, когда того требуют обстоятельства дела. Отказ в составлении акта общей формы грузоотправитель или грузополучатель вправе обжаловать в установленном порядке.

Помимо коммерческого акта и акта общей формы, которые составляются как при выдаче грузов, так и при иных обстоятельствах, в случаях обнаружения порчи или подмочки груза в транспортном средстве вследствие неисправного технического состояния на всех видах транспорта составляется акт о техническом состоянии транспортного средства. Акт о техническом состоянии должен составляться в день обнаружения неисправности и не позднее дня составления коммерческого акта. Надлежаще и своевременно составленный акт о техническом состоянии транспортного средства имеет немаловажное значение при определении характера дефектов и установлении субъекта ответственности. Убытки, причиненные потребителю транспортной услуги, подлежат возмещению исполнителем в полном объеме. Под убытками в абз. 1 п. 2 ст. 15 ГК понимаются расходы, которое 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). Рассматривая защиту прав потребителей при оказании транспортной услуги, ущерб, причиненный при перевозке багажа, возмещается перевозчиком в случаях:

) утраты, недостачи или повреждения багажа, принятого к перевозке с объявленной ценностью, - в размере объявленной стоимости;

) утраты или недостачи багажа - в размере стоимости утраченного или недостающего багажа либо в размере суммы, на которую понизилась его стоимость.

Стоимость багажа определяется исходя из его цены, указанной в счете продавца или предусмотренной договором, а при отсутствии счета или указания цены в договоре - исходя из цены, которая при сравнительных обстоятельствах обычно взимается за аналогичные товары.

Перевозчик наряду с возмещением установленного ущерба, вызванного утратой, недостачей или повреждением багажа, возвращает отправителю багажа провозную плату, взысканную за перевозку утраченного, недостающего, испорченного или поврежденного багажа, если эта плата не входит в стоимость груза.

При перевозках пассажиров в прямом смешанном сообщении действуют правила для пассажиров, установленные на каждом виде транспорта. При следовании в пункт назначения различными видами транспорта пассажир приобретает единый билет на проезд в прямом смешанном сообщении. Приобретая единый билет, пассажир в пункте отправления полностью оплачивает стоимость проезда двумя видами транспорта (например, железнодорожно-водным). В билете указываются номер поезда, вагона и места, а также наименование теплохода, номер каюты и места, а если предстоит пересадка на самолет или автобус, также соответственно номер рейса и места в самолете или автобусе. Имея единый билет, пассажир в пункте пересадки с одного вида транспорта на другой избавлен от необходимости вторично обращаться в билетные кассы за компостированием билета и получением места. Отношения пассажира с перевозчиками при таких перевозках регулируются специальными актами.

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, 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 изготовителем (исполнителем, продавцом) или организацией, выполняющей функции изготовителя (продавца) 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.

В юридической литературе под виной понимают психическое отношение правонарушителя к своему противоправному поведению (действию или бездействию) и его последствиям, которое выражается в форме умысла или неосторожности. В соответствии с общими нормами гражданского законодательства (п. 2 ст. 401 ГК) лицо, нарушившее права потребителя, признается виновным, если не докажет отсутствие своей вины. Как отмечается в постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994, № 10 (ред. от 06.02.2007) "Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда", поскольку моральный вред возмещается в денежной форме и в размере, определяемых судом, независимо от подлежащего возмещению имущественного вреда, присуждаемый судом размер компенсации морального вреда не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара (работы, услуги) или суммы, подлежащей взысканию неустойки, а должен основываться на характере и объеме причиненных потребителю нравственных и физических страданий в каждом конкретном случае. В соответствии со ст.ст. 151, 1101 ГК, при определении размера компенсации морального вреда суд принимает во внимание: степень вины нарушителя; степень физических и нравственных страданий, связанных с индивидуальными особенностями лица, которому причинен вред, а также характер этих страданий, оцениваемых с учетом фактических обстоятельств, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальных особенностей потерпевшего; иные заслуживающие внимание обстоятельства; требования разумности и справедливости. Следует отметить, что к основным правам потребителей относится и право на государственную и общественную защиту их интересов, закрепленное в преамбуле Закона, механизм реализации которого предусмотрен в ст. 17 и главе IY Закона.

Вышеизложенное позволяет сделать вывод, что с принятием Закона "О защите прав потребителей" на законодательном уровне была закреплена охрана прав и интересов граждан-потребителей. Важной гарантией охраны прав потребителей явилось положение закона, в соответствии с которым законодательные акты, затрагивающие права потребителей, не могут ограничивать права или снижать гарантии их защиты по сравнению с установленными этим Законом. Потребитель транспортной услуги по своему усмотрению может выбрать ту или иную форму защиты своих прав: предъявить требование о защите нарушенного права исполнителю услуги либо обратиться с иском в суд, предварительно не предъявляя требований исполнителю услуги. Естественно, что при этом предъявление требований исполнителю не лишает потребителя права заявить иск в суд, если исполнитель услуги откажется добровольно удовлетворить его требование полностью или частично.

.2 Специальные права потребителей при оказании транспортных услуг

Систему договорного регулирования потребительских отношений целесообразно строить, исходя из общей правовой природы данных отношений, которая обеспечивает единство потребительских договоров. При этом однородные договорные потребительские отношения должны регулироваться общими нормами права. В связи с этим в целях повышения эффективности правового регулирования и правоприменительной практики необходимо установить в гражданском законодательстве единую (универсальную) юридическую конструкцию договора с участием гражданина-потребителя (потребительского договора).

В числе специальных прав гражданина-потребителя следует выделить следующие специфичные права:

. Согласно ст. 16 Закона "О защите прав потребителей" гражданину-потребителю предоставлено право на свободный выбор товаров (работ, услуг) и право свободы заключения потребительского договора, закрепленные ст. 426, 428, ч. 1 ст. 731 ГК РФ, являющиеся составной частью принципа свободы договора (ст. 420 ГК РФ). Гражданин-потребитель, вступая в отношения с продавцом (исполнителем), может оказаться в положении, когда он вынужден заключить потребительский договор на условиях, предложенных контрагентом, особенно в случае, когда таковыми выступают субъекты, занимающие доминирующее положение на рынке. Для обеспечения охраны интересов гражданина-потребителя в такой ситуации законодатель предусмотрел ряд правил: нормы о публичном договоре (ст. 426 ГК РФ), нормы, посвященные договору присоединения (ст. 428 ГК РФ), более частные нормы: например, ст. 731 ГК РФ "Гарантии прав заказчика". Все указанные правила в той или иной мере связаны с защитой права гражданина-потребителя на свободный выбор товаров, свободное заключение договора. Ст. 16 Закона закрепляет специальные правила, обеспечивающие эти права потребителя.

. Право на информацию о товаре и о продавце (исполнителе, изготовителе) отражено в ст. 495, 498, 732, 726 ГК РФ, ст. 8-1 Закона о Защите прав потребителей, обязанность информировать гражданина-потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги), - в ст. 36 Закона "О защите прав потребителей".

Такая информация должна включать в себя:

. Информацию о контрагенте потребителя: фирменное наименование организации, место её нахождения (юридический адрес) и режим работы. Данная информация размещается на вывеске (п. 1 ст. 9 Закона о ЗПП). Индивидуальный предприниматель должен предоставить информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Закон указывает на обязанность предоставления информации о лицензировании, если вид деятельности подлежит лицензированию (п. 2 ст. 9 Закона о ЗПП.)

2. Информацию о товаре, предусмотренную п. 2 ст. 10 Закона о ЗПП. Данная информация доводится до сведения потребителя в технической документации, прилагаемой к товару, на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров. Законодатель предъявляет к такой информации особые требования: она должна быть необходимой (полной и позволяющей сделать разумный и обоснованный выбор при приобретении и использовании товаров по назначению) и достоверной (соответствующей действительности); доводиться до сведения потребителя на русском языке, а дополнительно на языке субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

. Право на безопасность, означающее, что товары при обычных условиях использования, хранения, транспортировки и утилизации должны быть безопасны для жизни и здоровья потребителя, в том числе и транспортной услуги (ст. 7 Закона о ЗПП). Саму безопасность потребителя предложено рассматривать как правовое состояние, цель которого - свести к минимуму риск возникновения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя посредством создания и наиболее оптимального взаимодействия правовых механизмов обеспечения безопасности продукции, обеспечения и защиты субъективных прав потребителей.

Законодатель предусматривает ряд мер, направленных на предотвращение причинения вреда и препятствование поступлению в оборот небезопасных товаров путем установления обязательных требований, которым они должны соответствовать, в том числе через систему обязательной сертификации. Помимо Закона, термин "безопасность" встречается и в других законодательных актах. В ст. 2 Федерального закона от 27.12.2002 № 184-ФЗ "О техническом регулировании" под безопасностью продукции, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации понимается состояние, при котором отсутствует недопустимый риск, связанный с причинением вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных. Т.Л. Левшина понимает под безопасностью отсутствие недопустимого риска, связанного с возможностью причинения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде при обычных условиях использования, хранения, транспортирования, утилизации товара (результата работы) или в процессе выполнения работы (оказания услуги). При определении безопасности, Т.Л. Левшина верно подметила, что услуга не может использоваться, транспортироваться и т.п., ввиду того, что не имеет материального результата, но не совсем точно выразилась, что безопасность - это отсутствие недопустимого риска. Толковый словарь определяет безопасность как "состояние, при котором не угрожает опасность, есть защита от опасности". Слово "риск" в Толковом словаре3 определяется как "возможность опасности". Следовательно, безопасность можно трактовать как состояние, при котором отсутствует риск. Но, как было указано выше, не всегда можно вести речь об абсолютно безопасных товарах (работах, услугах), в некоторых из них присутствуют вредные свойства, и задачей изготовителя (исполнителя) является, чтобы наличие этих свойств было допустимым и не причиняло вред жизни, здоровью, имуществу потребителя и окружающей среде. Исходя из выше сказанного следует безопасность товара (работы, услуги) - такое состояние товара (результата работы), при котором отсутствует риск либо недопустимый риск, связанный с возможностью причинения вреда жизни, здоровью, имуществу потребителя и окружающей среде при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также состояние, при котором отсутствует риск либо недопустимый риск во время выполнения работы (оказания услуги.

Для обеспечения прав потребителя на безопасный товар, а также товар надлежащего качества в течение его срока службы ст. 6 Закона возлагает на изготовителя обязанность обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания приобретенного товара в течение указанного срока. Это достигается путем создания изготовителем организаций по ремонту и техническому обслуживанию товаров (например, организации системы "АвтоВАЗ") или путем заключения соответствующих договоров с ремонтными и сервисными организациями.

Кроме того, изготовитель обязан обеспечить выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

Право потребителя транспортной услуги на безопасность такой услуги, также обеспечивается предусмотренной в п. 5 ст. 7 Закона "О защите прав потребителей" системой мер, направленных на предотвращение поступления на рынок транспортных услуг в отношении которых установлено, что они несмотря на соблюдение потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки причиняют или могут причинить вред жизни, здоровью, имуществу потребителя и окружающей среде. В этом случае контрагент потребителя обязан незамедлительно приостановить производство или реализацию таких товаров (работ) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию их из оборота и отзыву от потребителей. Если причины вреда устранить невозможно, изготовитель (исполнитель) обязан снять товары (работы, услуги) с производства, иначе их снятие с производства, изъятие из оборота и отзыв от потребителей производятся по предписанию соответствующего федерального органа исполнительной власти, осуществляющего контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуга), подлежат возмещению изготовителем (исполнителем) в полном объеме. Под убытками в абз. 1 п. 2 ст. 15 ГК1 понимаются расходы, которое 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). Из сравнительного анализа норм указанных законодательных актов, предусматривающих принятие определенных мер в случае несоответствия товаров (работ, услуг) требованиям безопасности, следует, что Закон предусматривает более жесткие меры.

Гражданину-потребителю предоставлено право на одностороннее расторжение потребительского договора о выполнении работ, оказании услуг, право на отказ от исполнения договора (ч. 2 ст. 731, ст.782 ГК РФ, ст. 32 Закона "О защите прав потребителей"), позволяющее ему в любое время расторгнуть договор, уплатив исполнителю часть цены пропорционально части выполненной работы и возместив произведенные расходы.

Гражданину-потребителю транспортных услуг предоставлен ряд дополнительных возможностей по защите своих прав, обусловивших наибольшую специфику его специального правового статуса. Достаточно сказать, что две главы Закона посвящены вопросам защиты прав потребителя при продаже товаров (глава II), выполнении работ, оказании услуг, в нашем случае оказании транспортной услуги (глава III), главой IV специально регламентированы вопросы государственной и общественной защиты прав потребителя, в данном случае потребителя транспортной услуги.

Таким образом, наличие обширного комплекса специфичных правовых возможностей, предоставленных гражданину-потребителю, дополняющих права и обязанности любого заказчика и тем самым конкретизирующих правовое положение гражданина-потребителя как субъекта потребительского договора, позволяет говорить о том, что законодатель наделяет гражданина-потребителя целой совокупностью специальных (потребительских) прав, свойственных любому виду потребительского договора и направленных на обеспечение равенства участников таких договорных отношений.

Выводы: Законодательство о защите прав потребителей - это совокупность разноотраслевых нормативных актов, объединенных общим предметом регулирования отношений между потребителем и контрагентом, в рассматриваемом случае - потребителем транспортной услуги и контрагентом.

Спецификой действующего законодательства о защите прав потребителей, в данном случае потребителей транспортной услуги, состоящего из совокупности нормативных правовых актов, которые носят разноотраслевой характер, можно считать выделение его в качестве специальной комплексной отрасли законодательства. Как комплексная отрасль законодательство о защите прав потребителей представляет собой вторичное структурное образование в системе законодательства и включает нормы различных отраслей права

3. Защита прав потребителей гражданско-правовыми средствами при оказании транспортных услуг

3.1 Формы защиты прав потребителей при оказании транспортных услуг

Как уже было отмечено, проблема гражданско-правовых форм защиты прав потребителей, способов защиты прав потребителей, эффективности их применения на практике для российской правовой науки не является новой, но теоретические и практические аспекты данной проблематики в правовой литературе освещены недостаточно полно. Способы защиты представляют собой комплекс мер, применяемых в целях обеспечения свободной реализации субъективных прав. Ст. 12 ГК РФ предусматривает 12 способов защиты гражданских прав. Принятие Закона "О защите прав потребителей" на первый план выдвинуло необходимость в совершенствовании гражданско-правового механизма защиты прав потребителей. Долгие годы потребитель фактически был лишен возможности защитить свои права. Действовавший ГК РСФСР не препятствовал потребителю обратиться в суд в случае нарушения его прав со стороны недобросовестного продавца (изготовителя, исполнителя). Однако в то время не существовало универсального механизма защиты прав потребителей. Перечень, указанный в ст. 12 ГК РФ, не является исчерпывающим, поскольку допускается возможность использования и других способов при условии, что это предусмотрено законом. Статья 9 ФЗ "О введении в действие части второй Гражданского кодекса РФ" предусматривает: "в случаях, когда одной из сторон в обязательстве является гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд, такой гражданин пользуется правами стороны в обязательстве в соответствии с ГК РФ, а также правами, предоставленными потребителю Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" и изданными в соответствии с ним иными правовыми актами". Таким образом, покупатель-гражданин, приобретая товары по договору розничной купли-продажи, имеет дополнительные (по сравнению с покупателем-организацией) возможности обеспечения и защиты своих прав и законных интересов, предоставляемые ему законодательством о защите прав потребителей.

В настоящее время для защиты прав потребителей в законодательстве используются пять гражданско-правовых способов защиты - самозащита права, изменение или прекращение правоотношения, возмещение убытков, взыскание неустойки и возмещение морального вреда. Каждый из этих способов успешно применяется при осуществлении защиты прав потребителей, что подтверждается судебной практикой и практикой деятельности общественных организаций и органов местного самоуправления. Предприятия, учреждения, а также граждане вправе в установленном транспортными уставами и кодексами порядке обратиться в суд за защитой своих прав и охраняемых законом интересов. Однако для обращения за защитой своих прав в суд в целях реализации права на принудительное осуществление требований по отношению к нарушителю этих прав предприятие, учреждение, а также граждане должны выполнить определенные действия. Статья 797 Гражданского кодекса РФ устанавливает, что до предъявления к перевозчику иска, вытекающего из перевозки грузов, обязательно предъявление ему претензии в порядке, предусмотренном соответствующими транспортными уставами или кодексами. Суть претензионного порядка, действующего при исполнении транспортного обязательства, заключается не только в том, что одна сторона направила другой стороне претензию. Стороны спорного правоотношения обязаны принять все меры для того, чтобы урегулировать возникшие между ними разногласия: сверить расчеты, рассмотреть обоснованность предъявленных требований и тому подобное. Претензионный порядок по спорам, возникающим из перевозки грузов, должен быть соблюден независимо от того, кем предъявляется претензия - клиентурой перевозчика или смежными органами транспорта, выступающими в роли отправителя или получателя груза, независимо от вида перевозок и т.д. Транспортные уставы и кодексы детально регламентируют порядок предъявления претензий и исков. В Уставе железнодорожного транспорта порядку предъявления претензий и исков посвящена гл. VIII, в Кодексе торгового мореплавания - гл. XXV, в Кодексе внутреннего водного транспорта - гл. XVIII, в Воздушном кодексе - ст.ст. 125-128, в Уставе автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта - гл. 7.

Претензионный порядок считается соблюденным, если:

) претензия заявлена в установленный срок;

) претензия заявлена надлежащим заявителем;

) претензия заявлена к надлежащему перевозчику;

) к претензии приложены документы, подтверждающие право требования клиента.

Транспортные уставы и кодексы устанавливают различные сроки для предъявления претензий. Претензии могут предъявляться в течение шести месяцев, а претензии об уплате штрафов - в течение сорока пяти дней. Это касается железнодорожного и воздушного транспорта статья 123 Устава железных дорог; ст. 126 Воздушного кодекса. На речном, морском и автомобильном транспорте претензия к перевозчику, вытекающая из договора морской и речной перевозки груза, может быть заявлена в течение срока исковой давности (ст. 161 Кодекса внутреннего водного транспорта, ст. 406 Кодекса торгового мореплавания, ст. 39 Устава автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта). Указанные сроки исчисляются:

а) по претензиям, относящимся к полной утрате груза, - по истечении 30 дней со дня окончания срока его доставки, а при перевозках грузов в прямом смешанном сообщении - по истечении 4 месяцев со дня приема груза к перевозке. На воздушном транспорте - через 10 дней по истечении срока доставки (ст. 126 Воздушного кодекса);

б) по претензиям, связанным с повреждением или частичной утратой груза, а также с просрочкой его доставки, - со дня выдачи груза;

в) по претензиям, связанным с невыполнением принятой заявки на перевозку груза, - по истечении срока, установленного для уплаты штрафа (на морском транспорте). На железнодорожном транспорте указанный срок исчисляется по истечении пяти дней с момента взыскания штрафа (ст. 123 УЖТ). На воздушном и речном транспорте такие сроки не установлены;

г) во всех остальных случаях - со дня наступления событий, послуживших основанием для предъявления претензии.

Право на предъявление претензии имеют:

а) в случае утраты груза - грузополучатель (грузоотправитель) при условии представления накладной (коносамента - при морских перевозках), грузовой квитанции (накладной) с отметкой железнодорожной станции (порта, аэропорта) назначения о неприбытии груза (при железнодорожных, речных и воздушных перевозках) либо при условии представления подтвержденного банком или иной кредитной организацией документа об оплате стоимости груза. Отметку о неприбытии груза станция (порт, аэропорт) назначения обязана сделать на предъявленной правомочным лицом грузовой квитанции. Отказ станции (порта, аэропорта) сделать такую отметку может быть обжалован в установленном порядке. Доказательством уклонения станции (порта, аэропорта) от отметки в грузовой квитанции о неприбытии груза является копия жалобы и документ, подтверждающий подачу жалобы (почтовая квитанция, расписка в приеме жалобы). Эти доказательства должны прилагаться к претензии;

б) в случае недостачи, повреждения (порчи) груза - грузополучатель (грузоотправитель) при условии представления транспортной (грузовой) накладной, а также коммерческого акта или соответствующего документа об обжаловании отказа перевозчика в составлении коммерческого акта;

в) в случае просрочки доставки груза или в случае задержки выдачи груза - грузополучатель (грузоотправитель) при условии представления транспортной (грузовой) накладной (коносамента).

В соответствии со ст. 120 Устава железнодорожного транспорта 2003 г. право на предъявление к перевозчику претензий, связанных с осуществлением перевозок грузов, грузобагажа, предоставляется также страховщику, который выплатил страховое возмещение грузоотправителю (отправителю), грузополучателю (получателю) в связи с ненадлежащим исполнением перевозчиком обязательств по перевозке. Порядок предъявления претензии страховщиком аналогичен порядку, установленному в отношении предъявления претензии грузоотправителем (отправителем), грузополучателем (получателем). Претензии предъявляются к транспортному предприятию.

По штрафам за невыполнение обязательств по заявкам (заказам) грузоотправителя претензия всегда предъявляется к транспортному предприятию пункта отправления. Когда перевозки как прямые выполняются несколькими транспортными предприятиями одного вида транспорта, претензии направляются на железнодорожном, речном и воздушном транспорте - транспортному предприятию пункта назначения, а на автомобильном транспорте при утрате груза - предприятию, принявшему и во всех остальных случаях выдавшему груз.

Основанием прекращения или изменения правоотношения является установление юридических фактов, свидетельствующих о том, что правоотношение изменилось или прекратилось. Например, продажа товаров или оказание услуг ненадлежащего качества; несоблюдение требований, направленных на обеспечение безопасности жизни и здоровья потребителей и предотвращение вреда их имуществу; предоставление недостоверной или неполной информации о товарах и услугах. Ст.1 ГК РФ закрепляет принцип свободы договора. Это означает, что стороны свободны в определении условий заключаемого договора, которые формулируются по их усмотрению и могут содержать отступления от правил, установленных законодательством. Этот принцип и реализуется в Законе "О защите прав потребителей", который устанавливает, что продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (работу, услугу), качество которого соответствует договору. Таким образом, если стороны договорились о качестве товара, то нарушение этих договоренностей будет рассматриваться как нарушение договора. В этом случае ст. 18 Закона "О защите прав потребителей" при предоставлении потребителю товара ненадлежащего качества (транспортной услуги) предусматривает четыре правовые возможности для изменения правоотношения (безвозмездное устранение недостатков транспортной услуги или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; соразмерное уменьшение покупной цены; замена транспортной составляющей аналогичной; замена на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены) и одну для прекращения. Все вышесказанное позволяет сделать вывод о том, что 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.

Судебная защита прав и свобод гражданина в нашей стране гарантирована ст. 46 Конституции РФ. В ст. 47 Конституции РФ говорится, что никто не может быть лишен права на рассмотрение его дела в том суде и тем судьей, к подсудности которых оно отнесено законом. В ст. 3 ГК сказано: "заинтересованное лицо вправе в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве, обратиться в суд за защитой нарушенных либо оспариваемых прав, свобод или законных интересов. Отказ от права на обращение в суд недействителен". Пункт 3 ст. 17 Закона "О защите прав потребителей" предусматривает судебный порядок защиты нарушенных прав потребителя по иску самого потребителя, а также уполномоченного федерального органа исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иных федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг) (их территориальные органы), органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей (их ассоциации, союзы) по искам, предъявляемым в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей.

Дела по имущественным спорам при цене иска, не превышающей пятисот минимальных размеров оплаты труда, установленных федеральным законом на день подачи заявления, рассматривает мировой судья в качестве суда первой инстанции, а свыше - районный суд. Цена иска определяется исходя из взыскиваемой денежной суммы (ст. 23, ст. 91 ГПК РФ). При обращении в суд необходимо иметь в виду, что нарушенные права граждан и организаций защищаются лишь в течение определенного срока исковой давности. ГК РФ в ст. 196, 197 предусматривает общий и специальные сроки исковой давности. Общий срок исковой давности установлен в три года. Сокращенные или более длительные сроки исковой давности могут быть установлены законом для отдельных видов требований.

От сроков исковой давности следует отличать другие сроки, устанавливаемые законодательством, в частности сроки для осуществления самого права. Истечение этих сроков, называемых пресекательными, означает утрату права на определенное требование. Эти сроки, как правило, не могут быть продлены или восстановлены, порядок их исчисления отличается от порядка исчисления сроков исковой давности. К этим срокам относятся гарантийные сроки, сроки годности и службы, другие сроки, предусмотренные ст. 18 и другими статьями Закона "О защите прав потребителей". Если сроки исковой давности Законом не установлены, они определяются в соответствии с ГК РФ.

Иски о защите прав потребителей не облагаются государственной пошлиной. Это означает, что обращение в суд не связано для потребителя с дополнительными материальными затратами (ст.17 Закона РФ "О защите прав потребителей"; ст. 333, 36 Налогового кодекса Российской Федерации). Таким образом, Закон "О защите прав потребителей" предусматривает судебную защиту прав потребителей и закрепляет, что защита прав потребителей осуществляется судом. Ст. 17 закрепляет важные демократические начала, гарантирующие гражданам судебную защиту их прав и свобод. В зависимости от характера нарушаемого права, защита может осуществляться в порядке уголовного, административного, гражданского и конституционного судопроизводства.

Возможен и внесудебный порядок защиты прав потребителей. Сущность внесудебного порядка состоит в том, что потребитель может предъявить требования о защите нарушенного права непосредственно продавцу (изготовителю, исполнителю), не обращаясь с иском в суд. Досудебный порядок рассмотрения требований потребителей предусмотрен с целью побудить стороны самостоятельно урегулировать возникшие разногласия, а продавца (изготовителя, исполнителя) - добровольно удовлетворить обоснованные требования потребителя, позволяя быстро восстановить нарушенное право. Добровольное удовлетворение обоснованных требований потребителя - обязанность продавца (изготовителя, исполнителя). Что же касается потребителя, то досудебное предъявление требований о защите своих нарушенных прав продавцу (изготовителю, исполнителю) - право потребителя. Поэтому он по своему усмотрению может либо предъявить требование о защите нарушенного права продавцу (изготовителю, исполнителю), либо обратиться с иском в суд, предварительно не предъявляя требований продавцу (изготовителю, исполнителю). Естественно, что при этом предъявление требований продавцу (изготовителю, исполнителю) не лишает потребителя права заявить иск в суд, если продавец (изготовитель, исполнитель) откажется добровольно удовлетворить его требование полностью или частично.

Нередко на практике возникает вопрос: обязательно ли для потребителя перед обращением в суд предъявлять требования продавцу (изготовителю, исполнителю) по поводу продажи некачественного товара или выполнения услуги в данном случае транспортной услуги?Следует обратить внимание на то, что соблюдение досудебного порядка урегулирования споров обязательно не только в случаях, когда такой порядок предусмотрен непосредственно федеральным законом. Так, федеральный закон может содержать отсылочную норму, предусматривающую, что претензионный или иной досудебный порядок урегулирования определенной категории споров регламентируется подзаконным правовым актом, например постановлением Правительства РФ или актом федерального органа исполнительной власти, осуществляющего руководство определенной отраслью или сферой управления.

Примерами таких отсылочных норм могут служить правила, установленные в ст. 122 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18 с изменениями на 14 июня 2012 года "Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации". Согласно данной статье порядок предъявления и рассмотрения претензий грузоотправителей, грузополучателей устанавливается правилами перевозок грузов на железнодорожном транспорте. Порядок предъявления и рассмотрения претензий отправителей, получателей устанавливается правилами оказания услуг по перевозкам пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и правилами перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом. Поэтому в случаях, когда досудебный порядок урегулирования споров регламентирован подзаконным правовым актом, при условии, что такая возможность прямо предусмотрена федеральным законом, для обращения в суд или арбитражный суд необходимо соблюдение указанного порядка. В остальных случаях (если досудебный порядок не предусмотрен договором) спор может быть передан на рассмотрение суда или арбитражного суда без соблюдения данного порядка. Это возможно даже в тех случаях, когда досудебный порядок предусмотрен для конкретной категории споров подзаконным правовым актом, требования которого не основаны на соответствующей управомочивающей норме федерального закона.

Рассмотрим формы взыскания неустойки. На первый взгляд, главное, что характеризует неустойку, - так это ее значение как меры обеспечения обязательства, на что и указывается в п. 1 ст. 329 ГК РФ. Соглашение о неустойке, как и большинство обеспечительных мер, носит акцессорный характер и следует судьбе основного обязательства (п. 3 ст. 329 ГК РФ). Признание недействительным или расторжение договора, обязательство по которому было обеспечено неустойкой, влечет прекращение неустоечного соглашения. Истечение срока исковой давности по основному обязательству прекращает срок давности и по требованию о взыскании неустойки (ст. 207 ГК РФ). В соответствии с ч. 1 ст. 330 ГК, неустойка (штраф, пени) - определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору (потребителю) в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности, в случае просрочки исполнения.

Обязательство неустойки возникает одновременно с основным. Оно сводится к обязанности должника заплатить определенную денежную сумму, если обязанности будут исполнены ненадлежащим образом либо вообще не будут исполнены. Соглашение о неустойке должно быть совершено в письменной форме независимо от формы основного обязательства. Несоблюдение формы соглашения о неустойке влечет недействительность соглашения о неустойке (ст. 331 ГК РФ).

Неустойка является самым востребованным видом средств обеспечения обязательств. Для взыскания неустойки достаточно установления факта неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства. Доказывание причинения при этом убытков не требуется. Неустойка, предусмотренная законом (законная неустойка), в отличие от неустойки, установленной договором (договорная неустойка), подлежит взысканию независимо от включения условия в договор о неустойке (ст. 332 ГК).

Компенсация морального вреда. Согласно ст. 151 ГК РФ, под моральным вредом понимаются физические или нравственные страдания, причиненные гражданину действиями, нарушающими его личные неимущественные права и блага.

Более расширенное определение дается в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 20 декабря 1994 г. № 10 (ред. от 06.02.2007) "Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда", где под моральным вредом понимаются нравственные или физические страдания, причиненные действиями (бездействием), посягающими на принадлежащие гражданину от рождения или в силу закона нематериальные блага (жизнь, здоровье, достоинство личности, деловая репутация, неприкосновенность частной жизни, личная и семейная тайна и т.п.), или нарушающими его личные неимущественные права (право на пользование своим именем, право авторства и другие неимущественные права в соответствии с законами об охране прав на результаты интеллектуальной деятельности), либо нарушающими имущественные права гражданина. В силу ст. 15 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) или организацией, выполняющей функции изготовителя (продавца) на основании договора с ним, его прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, возмещается причинителем вреда только при наличии вины. Для наступления ответственности необходимо наличие вины причинителя вреда (в любой форме), которая предполагается. Обязанность доказывать отсутствие вины поэтому лежит на причинителе морального вреда. Он может быть также освобожден от ответственности, если докажет, что моральный вред причинен нарушением прав потребителя, вызванных действием непреодолимой силы. Причиненный моральный вред компенсируется в денежной форме. Размер компенсации определяется соглашением сторон, а в случае спора - судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Требование о компенсации морального вреда может предъявляться самостоятельно или вместе с имущественными требованиями. Следует также отметить, что в связи с причинением морального вреда не могут быть обоснованы регрессные требования, изготовитель (продавец) не несет ответственности за действия третьего лица. Однако, как отмечено в Постановлении пленума Верховного суда РФ, поскольку моральный вред возмещается в денежной или иной материальной форме и в размере, определяемых судом, независимо от подлежащего возмещению имущественного вреда, размер иска, удовлетворяемого судом, не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара (работы, услуги) или суммы подлежащей взысканию неустойки, а должен основываться на характере и объеме причиненных потребителю нравственных и физических страданий в каждом конкретном случае. Например, Т.А. Гнутов обратился в суд с иском к авиакомпании "Сахалинские авиатрассы" о возмещении материального ущерба и компенсации морального вреда, ссылаясь на то, что, приобретя в кассах авиакомпании билеты, он с семьей 22 июня 2011 г. вылетел в г. Пусан, а 29 июня 2011 г., прибыв в аэропорт для обратного вылета в Южно-Сахалинск, узнал, что его рейс отменен. Лишь 2 июля 2011 г. он смог вылететь в Южно-Сахалинск, но уже из Сеула, куда ему пришлось добираться на такси. Гнутов просил взыскать с ответчика стоимость неисполненной услуги, неустойку, оплату проезда от г. Пусана до Сеула и компенсацию морального вреда в размере 20 млн. руб. Решением Южно-Сахалинского городского суда от 29 декабря 2011 г., оставленным без изменения определением судебной коллегии по гражданским делам Сахалинского областного суда от 24 февраля 2011 г., удовлетворены исковые требования Гнутова о возмещении имущественного ущерба, во взыскании компенсации морального вреда отказано. В протесте заместителя Генерального прокурора РФ, внесенном в судебную коллегию по гражданским делам Верховного Суда РФ в связи с отсутствием кворума в президиуме Сахалинского областного суда, был поставлен вопрос об отмене решения и определения в части отказа в удовлетворении иска Гнутова о возмещении морального вреда как вынесенных с неправильным применением норм материального права.

В силу ст. 151 ГК РФ, если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом, суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда. Отказывая истцу в удовлетворении требований о компенсации морального вреда, суд указал, что такая возможность не предусмотрена ни договором, ни правилами международных воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов, ни Варшавской конвенцией от 12 октября 1929 г., а Закон РФ "О защите прав потребителей", предусматривающий такую возможность, спорные правоотношения не регулирует. С указанным выводом суда согласиться нельзя.

Судебная практика выявила определенные проблемы при принятии решения судами о размере компенсации морального вреда. Суды, как правило, ориентируются при определении сумм, подлежащих возмещению в качестве компенсации морального вреда, на суммы требований граждан о возмещении материальных убытков, неустойки и др. В отдельных случаях суды без мотивации снижают размер сумм, взыскиваемых в возмещение морального вреда, несоразмерно характеру причиненного вреда. В целом подходы к определению компенсации морального вреда не отработаны. В результате имеется значительный разброс и необоснованная произвольность в оценке судами размеров компенсации морального вреда.

Итак, мы видим, что вопрос о компенсации морального вреда имеет свои особенности. Суть в том, что определение размера компенсации - это дело непростое. В каждом конкретном случае необходимы индивидуальный подход, подробный анализ ситуации. Самые большие трудности возникают при определении степени страданий человека, а следовательно, и соответствующей суммы. Конечно, оценка страданий в деньгах или иной материальной форме невозможна. И так как ответственность за причинение морального вреда имеет компенсационный характер, то, несомненно, компенсация морального вреда в денежной форме - это унифицированный способ, и изобретать другой способ нет необходимости.

Надо отметить, что в транспортном законодательстве ни слова не сказано про компенсацию морального вреда пассажирам. В связи с этим возникают сложности на практике. Компенсировать или не компенсировать? Соотношение Закона "О защите прав потребителей" с транспортным законодательством позволяет сделать вывод, что нормы Закона применяются в том случае, если они не противоречат нормам ГК и транспортным уставам и кодексам. Если в транспортных уставах и кодексах ничего не сказано о компенсации морального вреда, то в статье 15 Закона определено, что моральный вред подлежит возмещению исполнителем услуг при нарушении им тех прав потребителя, которые предусмотрены соответствующими законами и правовыми актами РФ. Таким образом, если перевозчиком нарушены права потребителей, закрепленные в транспортных уставах и кодексах, и такое нарушение прав привело к причинению морального вреда, то потребитель имеет основания для его компенсации. К тому же, в статье 1100 ГК закреплено, что компенсация морального вреда осуществляется независимо от вины причинителя вреда в случаях, когда вред причинен жизни и здоровью гражданина источником повышенной опасности. Таким образом, можно сделать вывод, что транспортные организации, деятельность которых связана с источником повышенной опасности, должны возмещать моральный вред, который может быть причинен при оказании транспортной услуги.Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

На современном этапе развития общества, государства и права всё четче и ярче прослеживается роль личности, ее самоорганизующее начало и желание к реализации заложенного потенциала и возможностей. Личность не может да и не хочет зависеть только от государства, особенно в том, что касается ее прав и свобод, а также их защиты. При этом наряду с обязанностью государства обеспечивать защиту прав и свобод граждан существует возможность самостоятельно защищать свои права всеми способами, не запрещенными в законе (ч. 2 ст. 45 Конституции РФ). Такие действия объединяются в понятие "самозащита". Гражданин вправе претворять в жизнь свои права свободно, а также самостоятельно определять форму и способ защиты своих прав, соответствующие нарушению.

Понятие "самозащита", не так давно введенное в действующее законодательство, означает возможность лица самостоятельно без помощи государства и иных лиц восстановить свои нарушенные права. Это особое юридическое средство, которое лицо вправе избрать и применить для защиты от посягательства. Это особая форма защиты прав, к которой лицо вправе прибегнуть, чтобы самостоятельно разобраться с обидчиком.

Для действий по самозащите установлены определенные юридические гарантии, которые предполагают, что такие действия не должны выходить за пределы, установленные законом, и должны быть соразмерны нарушению. Законодатель не устанавливает четкого перечня способов самозащиты, а лишь определяет, что они не должны противоречить общим принципам и смыслу законодательства, а также требованиям разумности и справедливости. Пределы применения мер самозащиты определяют те основания, при наличии которых управомоченное лицо вправе прибегнуть к ним, а также условия правомерной их реализации. При самостоятельной защите, например, нарушенного права собственности на имущество или отдельного его правомочия (владения, пользования или распоряжения) лицо, имеющее намерение прибегнуть к самозащите путем причинения физического вреда нарушителю, должно потребовать от последнего воздержаться от противоправных действий. Это вызвано тем, что жизнь и здоровье человека, пусть даже и нарушителя права собственности, должны охраняться законом в большей степени, нежели право собственности.

Самозащита стала также одним из важнейших компонентов многих сторон предпринимательской деятельности. Положения ст. 14 ГК РФ являются правовым основанием для самозащиты предпринимателя в процессе осуществления им предпринимательской деятельности в любых ситуациях. Предприниматель вправе осуществлять превентивные охранительные действия, обеспечивающие защиту его интересов от возможных посягательств.

.2 Гражданско-правовые средства защиты прав потребителей при оказании транспортных услуг

Особенность способов защиты прав потребителей заключается в том, что в каждой конкретной ситуации они могут применяться по отдельности или все в совокупности. Например, при расторжении договора розничной купли-продажи в судебном порядке потребитель, как правило, в исковом заявлении требует не только прекращения правоотношения, но и взыскания убытков, неустойки и возмещения морального вреда. С момента нарушения исполнителем транспортной услуги прав конкретного потребителя перед последними встает вопрос выбора формы защиты. Форма защиты права - это регламентированный правом комплекс особых процедур, осуществляемых правоприменительными органами и самим управомоченным лицом в рамках правозащитного процесса и направленных на восстановление (подтверждение) нарушенного (оспоренного) права.

Граждане имеют реальную возможность отстоять свои права как в судебном, так и во внесудебном порядке. Потребителю предоставлено право самостоятельно выбирать как форму, так и конкретный способ защиты, основываясь только на своем внутреннем убеждении об эффективности и правильности выбора.

Основу законодательства, регулирующего оказание транспортных услуг, составляют нормы общегражданского законодательства. Отношения между перевозчиком и гражданином-потребителем регулируются и Законом РФ "О защите прав потребителей". В ГК РФ нормы, регулирующие перевозку, содержатся в главе 40, где определяется понятие договора перевозки, его виды, права и обязанности сторон, а также ответственность за нарушение условий договора. Ст. 784 ГК РФ устанавливает, что условия перевозки конкретными видами транспорта определяются транспортными уставами и кодексами, иными законами и издаваемыми в соответствии с ними правилами. К числу действующих в настоящее время относятся: Кодекс внутреннего водного транспорта РФ от 7 февраля 2001 г. с изменениями от № 24-ФЗ от 2 июля 2013 г. № 185-ФЗ, Устав железнодорожного транспорта РФ от 10 января 2003 г., Кодекс торгового мореплавания РФ от 31 марта 1999 г. с изменениями от 23.07.2013, Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта от 8 ноября 2007 г., Воздушный кодекс РФ от 19 марта 1997г., редакция от 05.12.2013.Местными органами власти принимаются различные правила в сфере регулирования городского транспорта: правила пользования метрополитеном, трамваем, троллейбусом, автобусом и т.д.

Права потребителей по договору перевозки. Договор перевозки - разновидность договора на оказание услуг. Следовательно, к нему применимы общие положения закона РФ "О защите прав потребителей" о праве на качество, безопасность, своевременную и надлежащую информацию об оказываемой услуге, а также положения главы 3. Закона "О защите прав потребителей" при оказании услуг. Ст. 4 Закона гласит, что исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве исполнитель обязан оказать услугу, пригодную для целей, для которых услуга такого рода обычно используется. Если исполнитель при заключении договора был поставлен в известность о конкретных целях оказания услуги, он обязан оказать услугу, пригодную для использования в соответствии с этими целями. Исполнитель обязан оказать услугу, соответствующую обязательным требованиям, установленным законодательством.

Наиболее часто условием договора о качестве становится класс обслуживания, от которого зависит набор дополнительных услуг, предлагаемых при перевозке. Класс обслуживания определяет, как правило, уровень комфортности посадочного места, качество питания, возможность получения иных дополнительных услуг и принадлежностей комфорта. Например, на любой авиакомпании мира существует три класса: первый, бизнес-класс и экономический, а при железнодорожной перевозке это купе, плацкарт и т.д. Таким образом, нарушения условий договора о качестве, например, размещение в более низком классе, непредоставление каких-либо услуг, предусмотренных классом обслуживания, - это недостаток услуги.

Под пригодностью для целей, для которых услуга такого рода обычно используется, понимается средний для страны (региона) уровень требований, которому должна соответствовать услуга по перевозке. Если же требования к обслуживанию установлены в законодательстве как обязательные (в правилах обслуживания на различных видах транспорта, санитарных нормах, стандартах и т.д.), их нарушения будут являться недостатками услуги.

Права потребителя при оказании услуги ненадлежащего качества установлены ст. 29 Закона РФ "О защите прав потребителей". Перевозчику могут быть предъявлены по выбору потребителя требования о безвозмездном устранении недостатков; соответствующем уменьшении цены услуги, возмещении понесенных им расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами; расторжении договора и полном возмещении убытков, если обнаруженные недостатки существенные, или не были устранены исполнителем в назначенный срок. Кроме того, потребитель вправе требовать полного возмещения убытков, причиненных ему из-за недостатков оказанной услуги. Следует помнить, что претензии по качеству услуг могут быть предъявлены по их обнаружении, в ходе оказания услуги по перевозке либо по ее завершении. Особенности и сроки предъявления претензий по перевозке различными видами транспорта устанавливаются транспортными уставами и кодексами (глава 8 Устава железнодорожного транспорта, глава 18 Кодекса внутреннего водного транспорта, ст.ст. 124-127 Воздушного кодекса, глава 7 Устава автомобильного транспорта). Право потребителя на безопасность оказываемой услуги, т.е. на то, чтобы в процессе ее оказания не был причинен вред жизни, здоровью потребителя или его имуществу, закреплено в ст. 7 Закона РФ "О защите прав потребителей".

Поскольку любое транспортное средство - источник повышенной опасности, одной из государственных гарантий данного права является обязательное страхование пассажиров, установленное Указом Президента "Об обязательном личном страховании пассажиров" от 07 июля 1992 г. № 750. Согласно Указу, обязательному страхованию от несчастных случаев подлежат пассажиры на всех видах транспорта при внутренних перевозках в РФ, за исключением перевозок на пригородном и городском транспорте. Страховой взнос включается в стоимость билета. Ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков оказанной услуги, устанавливается в параграфе 3 главы 59 ГК РФ и ст. 14 Закона РФ "О защите прав потребителей". Согласно данным нормам, причиненный вред подлежит возмещению в полном объеме. Право на компенсацию морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения его прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, регламентировано ст. 15 Закона.

Ст. 8, 9, 10 Закона РФ "О защите прав потребителей" устанавливают право потребителя на своевременную, полную и достоверную информацию об исполнителе, об оказываемой услуге, обеспечивающую возможность ее правильного выбора. Перевозчик обязан довести до сведения потребителей свое полное наименование, место нахождения, режим работы, информацию о лицензии. Данная информация должна предоставляться на русском языке (дополнительно, по усмотрению перевозчика, на языках субъектов РФ). Информация об услугах должна обязательно содержать правила их оказания, эффективного и безопасного использования, сведения об их потребительских свойствах (п. 2 ст. 10 Закона РФ "О защите прав потребителей"). Транспортными уставами и кодексами (п. 6 ст. 19 УАТ, ст. 99 КВВТ, ст. 85 УЖТ, ст. 106 ВК) предусматриваются обязанности перевозчика предоставить информацию о расписании движения транспорта, стоимости проезда и провоза багажа, времени работы билетных касс, камер хранения, расположении вокзальных помещений, предоставляемых определенным категориям граждан льготах и другие сведения, относящиеся к данному виду транспорта. Ответственность перевозчика за непредоставление надлежащей информации определяется ст. 12 Закона РФ "О защите прав потребителей". Так, если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора вышеуказанную информацию, он вправе потребовать от исполнителя возмещения причиненных в связи с этим убытков, или если в связи с недостоверной информацией приобретенная услуга не обладает необходимыми потребителю свойствами - потребовать возврата уплаченной суммы и иных убытков. Например, если из-за несвоевременной или недостоверной информации о расписании движения вы не успели на поезд и понесли убытки, перевозчику следует предъявить требование об их возмещении, на основании вышеуказанных норм.

Ответственность перевозчика за нарушение сроков оказания услуги - просрочку доставки груза, пассажира и багажа на различных видах транспорта транспортными уставами и кодексами определяется по разному. По общему правилу, перевозчик несет ответственность, если не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров воздушного судна, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика. При внутренних воздушных перевозках за просрочку доставки пассажира, багажа или груза в пункт назначения перевозчик уплачивает штраф в размере двадцати пяти процентов установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, но не более чем пятьдесят процентов провозной платы (ст. 120 ВК), при внутренних водных - за несоблюдение сроков доставки груза перевозчик уплачивает пени в размере девяти процентов провозной платы за каждые сутки просрочки, но не более чем пятьдесят процентов провозной платы. За задержку отправления пассажирского судна или прибытие его с опозданием, за исключением перевозок по пригородному, внутригородскому маршрутам перевозок пассажиров и на переправах, перевозчик уплачивает пассажиру штраф в размере трех процентов стоимости проезда за каждый час задержки или опоздания, но не более чем в размере стоимости проезда (ст. 116 КВВТ). За просрочку доставки груза железнодорожным транспортом перевозчик уплачивает пени в размере девяти процентов платы за перевозку грузов за каждые сутки просрочки, но не более чем в размере платы за перевозку данных грузов (ст. 97 Устава железнодорожного транспорта). За просрочку доставки багажа перевозчик уплачивает пассажиру, получателю при его выдаче на основании акта, составленного по требованию пассажира, получателя, пени в размере трех процентов платы за перевозку багажа за каждые сутки просрочки (неполные сутки считаются за полные), но не более чем в размере платы за перевозку багажа. Такой же размер пени установлен при перевозке пассажира за задержку отправления поезда или за опоздание поезда на железнодорожную станцию назначения.

Ответственность перевозчиков за несохранность груза или багажа при внутренних перевозках на различных видах транспорта и особенности предъявления претензий. Перевозчик несет ответственность за несохранность багажа после принятия его для перевозки и до выдачи его пассажиру, если не докажет, что утрата, недостача или повреждение (порча) багажа произошли вследствие обстоятельств, которые перевозчик не мог предотвратить и устранение которых от него не зависело. Согласно ст.ст. 796 ГК РФ, 96, 107 Устава железнодорожного транспорта, ст. 119 Кодекса внутреннего водного транспорта, п. 7 ст. 34 Устава автомобильного транспорта, ст. 119 Воздушного кодекса ущерб возмещается перевозчиком в следующем размере:

 в случае утраты или недостачи груза или багажа - в размере стоимости утраченного или недостающего груза или багажа;

 в случае повреждения (порчи) груза или багажа - в размере суммы, на которую понизилась его стоимость, при невозможности восстановления поврежденного груза или багажа - в размере его стоимости;

 утраты груза или багажа, сданного для перевозки с объявлением его ценности, - в размере объявленной стоимости груза или багажа.

При воздушных перевозках размер ответственности авиаперевозчика за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза, принятых к воздушной перевозке без объявления ценности, - в размере их стоимости, но не более чем в размере двух установленных федеральным законом минимальных размеров оплаты труда за килограмм веса багажа или груза, а за утрату, недостачу или повреждение (порчу) вещей, находящихся при пассажире, - в размере их стоимости, а в случае невозможности ее установления - в размере не более чем десять установленных федеральным законом минимальных размеров оплаты труда (ст. 119 Воздушного кодекса).

Стоимость груза или багажа, сданного без объявления ценности, определяется по тем доказательствам, которые может предоставить пассажир (например, цены, указанной в документах о приобретении вещей), а при их отсутствии - исходя из их среднерыночной стоимости. Наряду с возмещением ущерба перевозчик обязан возвратить стоимость провоза груза или багажа.

Следует помнить, что все обстоятельства, влекущие ответственность перевозчика (несохранность груза, багажа) удостоверяются актами, составляемыми совместно с пассажиром (грузоотправителем), один экземпляр которого выдается пассажиру (ст. 160 Кодекса внутреннего водного транспорта, ст. 38 Устава автомобильного транспорта, ст. 119 Устава Железнодорожного транспорта, ст. 124 Воздушного кодекса). Отсутствие коммерческого акта не лишает пассажира, грузоотправителя или грузополучателя права на предъявление претензии или иска. При отказе перевозчика от составления акта необходимо незамедлительно предъявить перевозчику претензию, в которой следует указать на отказ сотрудников перевозчика от составления акта. Следует обратить внимание, что по спорам, связанным с договорами перевозки груза, до предъявления иска в суд предъявление перевозчику претензии обязательно. Срок предъявления претензий к перевозчику при внутренних перевозках автомобильным транспортом - 1 год, железнодорожным транспортом - 6 месяцев, в отношении штрафов и пеней - 45 дней (ст. 39 Устава автомобильного транспорта, ст. 123 Устава Железнодорожного транспорта). При внутренних воздушных перевозках установлен общий срок для предъявления претензий - 6 месяцев (ст. 126 Воздушного кодекса). При внутренних водных перевозках претензии могут быть предъявлены в течение срока исковой давности, который устанавливается: по требованиям к перевозчику или буксировщику, возникающим в связи с осуществлением перевозок грузов - один год; по требованиям, возникающим в связи с осуществлением перевозок пассажиров и их багажа, - три года (ст. ст. 161, 164 Кодекса внутреннего водного транспорта). При этом исчисление сроков для предъявления претензий производится в соответствии со ст. 126 Воздушного кодекса, ст. 161 Кодекса внутреннего водного транспорта, ст. 123 Устава железнодорожного транспорта, ст. 42 Устава автомобильного транспорта.

Перевозчик вправе принять для рассмотрения претензию по истечении установленных сроков, если признает уважительной причину пропуска срока предъявления претензии. Претензию необходимо предъявлять под расписку о получении, т.е. один экземпляр передается, а на втором, который останется у вас, уполномоченное лицо перевозчика должно расписаться с указанием своей фамилии, должности, даты принятия. Желателен также штамп или печать компании. Другой вариант вручения претензии - отправка по почте заказным письмом с уведомлением о вручении. Форма претензии произвольная, но в ней надо указать обстоятельства произошедшего (например, в чем заключались недостатки услуги), сослаться на документы, подтверждающие оказание услуг, и предъявить перевозчику соответствующее требование. В случае возникновения спора между пассажиром и перевозчиком, то спор разрешается в судебном порядке.

Выводы. Гражданско-правовые средства защиты прав потребителей при оказании транспортных услуг, регламентирующие порядок подачи претензий и исков к перевозчику, закреплены в ГК РФ (ст. 797), а также в транспортных уставах и кодексах. Так, Устав железных дорог РФ устанавливает, что до предъявления к перевозчику иска по спорам, связанным с перевозкой, обязательно предъявление ему претензии (ст. 130 УЖД). Аналогичное правило (за исключением иска в связи с гибелью или телесным повреждением пассажира, который может быть предъявлен в течение двух лет) установлено в п. 23.1 ст. 23 Правил воздушных перевозок пассажиров и багажа. Претензии, которые возникли в связи с перевозкой пассажиров, могут быть заявлены пассажирами:

 на железной дороге - железной дороге отправления или железной дороге назначения (по желанию заявителя) в течение шести месяцев (п. 130, 134 УЖД);

 на воздушном транспорте - в случае задержки в перевозке пассажира или по каким-либо иным причинам не позднее, чем через 21 день после даты, когда пассажир прибыл в пункт назначения, или даты, когда он должен был прибыть в пункт назначения (ст. 23 Правил воздушных перевозок пассажиров и багажа);

 на автомобильном транспорте - автотранспортному предприятию или организации пункта отправления или назначения по усмотрению заявителя претензии в течение шести месяцев (п. 161 Устава автомобильного транспорта);

 на морском транспорте - перевозчику, который осуществлял перевозку, или перевозчику, который должен был осуществить перевозку, в течение первых шести месяцев срока исковой давности (ст. 383, 386 Кодекса торгового мореплавания).

Перечень требований, по которым могут быть предъявлены претензии и иски, является исчерпывающим. Хотя по этому поводу существуют различные точки зрения. Именно поэтому пассажиры чаще всего обращаются с жалобами к транспортным организациям за, например, некачественное предоставление им услуги.

Исковая давность - это срок для защиты права по иску лица, право которого нарушено (ст. 195 ГК РФ). С истечением срока исковой давности погашается возможность осуществления нарушенного права в принудительном порядке. Однако право на обращение в суд сохраняется. Статья 199 Гражданского кодекса РФ устанавливает, что требование о защите нарушенного права принимается к рассмотрению судом независимо от истечения срока исковой давности. В соответствии со ст. 797 Гражданского кодекса РФ срок исковой давности по требованиям, вытекающим из перевозки груза, устанавливается в один год с момента, определяемого в соответствии с транспортными уставами и кодексами. Этот срок является единым для всех видов транспорта. Исчисление срока исковой давности на всех видах транспорта начинается в основном со дня наступления события, послужившего основанием для предъявления претензии. Таким образом, исчисление начального момента течения срока исковой давности совпадает с начальным моментом исчисления претензионного срока. К исковой давности, связанной с перевозкой грузов, как и к другим срокам давности, применяются общие правила о давности, установленные Гражданским кодексом Российской Федерации (гл. 12).

Заключение

В условиях рыночной экономики отношения, связанные с транспортом, приобретают важное значение. Отличительная особенность транспорта как отрасли материального производства заключается в том, что он не создает новых материальных ценностей и потому не увеличивает богатства общества. Его продукция - деятельность по территориальному перемещению грузов или людей. Таким образом, специфическим признаком отношений при оказании транспортной услуги является оказание услуг, связанных с перевозкой грузов, пассажиров и багажа.

Защита прав потребителей при оказании транспортной услуги 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, а также между транспортными предприятиями как одного, так и разных видов транспорта.

Соотношение Закона "О защите прав потребителей" с Гражданским Кодексом может быть охарактеризовано 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.

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. В этой связи существенно усиливается координирующая роль антимонопольных органов в выработке и реализации согласованных действий органов исполнительной власти, органов местного самоуправления и общественных организаций потребителей в проведении потребительской политики на федеральном и региональном уровнях.

Формирование института прав потребителей в российском законодательстве все еще продолжается. Принятие Закона "О защите прав потребителей" призвано, с одной стороны, распространить общие положения о защите прав потребителей на все сферы их взаимоотношений с производителями товаров и услуг, а также организациями торговли и сферы услуг, а, с другой стороны, создать благоприятные условия для дальнейшего совершенствования отраслевого и комплексного законодательства (например, принятие законов в области транспорта, связи и иных услуг).

Защита прав потребителей - это деятельность государственных и общественных организаций (обществ защиты прав потребителей), направленная на защиту прав потребителей и их законных интересов, для предотвращения нечестных методов ведения торговли. Способами защиты являются меры, которые обеспечивают свободную реализацию субъективных прав. В ГК РФ указан перечень способов защиты, который не является исчерпывающим. Законодательство о защите прав потребителей предоставляет дополнительные возможности покупателю обеспечить и защитить свои права и законные интересы. Законодательство о гражданской ответственности в области защиты прав потребителей предусматривает довольно жесткие меры за их нарушение. Придерживаться его канонов выгодно не только покупателю для охраны и защиты своих интересов и прав, но и самим продавцам. Закон устанавливает различные гарантии удовлетворения требований потребителя: от уплаты потребителю неустойки в случае просрочки выполнения его законных требований до уплаты штрафа за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке в размере цены иска. Следовательно, для изготовителя, исполнителя, продавца исполнителя транспортной услуги выгоднее соблюдать закон, а тем более не доводить дело до суда.

Гражданско-правовая ответственность как средство охраны прав потребителей имеет в своей основе компенсационную функцию, направленной на восстановление нарушенной имущественной сферы потребителя за счет имущества правонарушителя. Вот почему основное значение в Законе "О защите прав потребителей" придается применению таким предусмотренным действующим законодательством мерам ответственности, как возмещение убытков и взыскание неустойки.

Вопрос о компенсации морального вреда имеет свои особенности. В каждом конкретном случае необходимы индивидуальный подход, подробный анализ ситуации. Самые большие трудности возникают при определении степени страданий человека, а следовательно, и соответствующей суммы. Конечно, оценка страданий в деньгах или иной материальной форме невозможна. Тем не менее, поскольку ответственность за причинение морального вреда имеет компенсационный характер, то компенсация морального вреда в денежной форме - это унифицированный способ, и изобретать другой в сегодняшних условиях нет необходимости.

Потребитель транспортной услуги по своему усмотрению может выбрать ту или иную форму защиты своих прав: предъявить требование о защите нарушенного права исполнителю услуги либо обратиться с иском в суд. Естественно, что при этом предъявление требований исполнителю не лишает потребителя права заявить иск в суд, если исполнитель услуги откажется добровольно удовлетворить его требование полностью или частично.

Законодатель предоставил достаточно возможностей потребителю для защиты своих собственных прав и интересов (в случае, например, непредставления информации о товаре и услуге, просрочки выполнения работы и др.). Формирование института прав потребителей в российском законодательстве все еще продолжается. В этой связи принятие Закона "О защите прав потребителей" призвано, с одной стороны, распространить общие положения о защите прав потребителей на все сферы их взаимоотношений с производителями товаров и услуг, а с другой стороны, создать благоприятные условия для дальнейшего совершенствования отраслевого и комплексного законодательства (например, принятие законов в области транспорта, связи и иных услуг).

Законодательство о защите прав потребителей - это совокупность разноотраслевых нормативных актов, объединенных общим предметом регулирования отношений между потребителем и контрагентом, в рассматриваемом случае - потребителем транспортной услуги и контрагентом.

Спецификой действующего законодательства о защите прав потребителей (в данном случае - потребителей транспортной услуги), состоящего из совокупности нормативных правовых актов, которые носят разноотраслевой характер, можно считать выделение его в качестве специальной комплексной отрасли законодательства. Как комплексная отрасль законодательство о защите прав потребителей представляет собой вторичное структурное образование в системе законодательства.

Гражданско-правовые средства защиты прав потребителей при оказании транспортных услуг, регламентирующие порядок подачи претензий и исков к перевозчику, закреплены в ГК (ст. 925), а также в транспортных уставах и кодексах.

Исковая давность - это срок для защиты права по иску лица, право которого нарушено (ст. 195 ГК РФ). С истечением срока исковой давности погашается возможность осуществления нарушенного права в принудительном порядке. Однако с Гражданского кодекса РФ устанавливает, что требование о защите нарушенного права принимается к рассмотрению судом независимо от истечения срока исковой давности. В соответствии со ст. 797 Гражданского кодекса РФ срок исковой давности по требованиям, вытекающим из перевозки груза, устанавливается в один год с момента, определяемого в соответствии с транспортными уставами и кодексами. Этот срок является единым для всех видов транспорта. Исчисление срока исковой давности на всех видах транспорта начинается в основном со дня наступления события, послужившего основанием для предъявления претензии. Таким образом, исчисление начального момента течения срока исковой давности совпадает с начальным моментом исчисления претензионного срока. К исковой давности, связанной с перевозкой грузов, как и к другим срокам давности, применяются общие правила о давности, установленные Гражданским кодексом Российской Федерации (гл. 12)

Библиография

Нормативные акты

1. Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН "Руководящие принципы для защиты интересов потребителей" от 9.04.85 г. № 39/248 [Электронный ресурс] // <http://www.hro.org/docs/ilex/un/consumer.php>

. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993г. (с изм. от 25.03.2004) [Текст] // Российская газета, 25.12.1993.

. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть 1 от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ; Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть 2 от 26 января 1996 г. №14-ФЗ (с изм.) [Электронный ресурс]// БД Гарант

. Налоговый Кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 05 августа 2000 № 117-ФЗ (ред. от 06 декабря 2012) [Электронный ресурс]// БД Гарант

. Арбитражный процессуальный кодекс Российской Федерации от 24 июля 2002 г. № 95-ФЗ (с изм. и доп. от 28 июля, 2 ноября 2004 г., 31 марта 2005 г.) [Электронный ресурс] // БД Гарант

. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ (ред. от 29.12.2004) [Электронный ресурс]// БД Гарант

. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ (ред. от 29.12.2004) [Электронный ресурс]// БД Гарант

. Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 21.12.2004) [Электронный ресурс] // БД Гарант

. Транспортный устав железных дорог Российской Федерации от 8 января 1998 г. Одобрен Советом Федерации 24 декабря 1997 года [Электронный ресурс]// БД Гарант

. Федеральный закон "О связи" от 7 июля 2003 г. (ред. от 02.11.2004) [Электронный ресурс]// БД Гарант

. Федеральный Закон РФ от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (с изм. и доп. от 18 апреля 2005 г.) [Электронный ресурс] // БД Гарант

. Кодекс РФ об административных правонарушениях от 30 .12. 2001 №195-принят ГД ФС РФ 20.12.2001)(действующая редакция от 04.02.2014[Электронный ресурс] // БД Гарант

. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей" [Электронный ресурс] // БД Гарант

. Федеральный конституционный закон Российской Федерации от 7 февраля 2011 г. № 1-ФКЗ "О судах общей юрисдикции в Российской Федерации": Одобрен Государственной Думой 28 января 2011 года. Одобрен Советом Федерации 2 февраля 2011 года [Электронный ресурс] // БД Гарант

. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994, № 10 (ред. от 06.02.2007) "Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда" [Электронный ресурс] // БД Гарант

. Министерство здравоохранения и социального развития Российской Федерации. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Приказ от 03 октября 2008 г. № 355 [Электронный ресурс] // БД Гарант

. Водный кодекс Российской Федерации от 03.06.2006 г. (принят ГД ФС РФ 12.04.2006)(действующая редакция от 01.01.2014) [Электронный ресурс] // БД Гарант

. Федеральный закон Российской Федерации от 8 ноября 2007 г. № 259-ФЗ "Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта" [Электронный ресурс] // БД Гарант

. Кодекс Торгового Мореплавания / Морской Кодекс РФ (принят Госдумой 30 апреля 1999 года (№ 81-ФЗ), с изменениями от 23.07.2013 [Электронный ресурс] // БД Гарант

. Федеральный закон от 17.08.1995 № 147-ФЗ "О естественных монополиях" (ред. от 30.12.2012 с изменениями, вступившими в силу 27.01.20130 [Электронный ресурс] //БД Гарант

. Федеральный закон от 8 января 1998 года № 2-ФЗ "Транспортный устав железных дорог Российской Федерации" (с изменениями на 14 июня 2012 года) [Электронный ресурс] //БД Гарант

. Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ "О техническом регулировании" (принят ГД ФС РФ 15.12.2002)(действующая редакция от 01.01.2014) [Электронный ресурс]//БД Гарант

. Кодекс внутреннего водного транспорта РФ от 7 марта 2001 г. с изменениями от № 24-ФЗ от 2 июля 2013 г. № 185-ФЗ [Электронный ресурс] //БД Гарант

. Постановление Правительства РФ от 2 марта 2005 г. № 111 "Об утверждении 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" с изменениями и дополнениями от 14 декабря 2006 г., 14 мая 2013 [Электронный ресурс] // БД Гарант

. Воздушный кодекс Российской Федерации (принят ГД ФС РФ 19.02.1997)(действующая редакция от 05.12.2013) [Электронный ресурс]// БД Гарант

. Указ Президента РФ от 09.03.2004 № 314 "О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти" (в редакции Указа Президента РФ от 20.05.2004 № 649 [Электронный ресурс]//БД Гарант

. Правила исчисления сроков доставки грузов железнодорожным транспортом. Утверждены в установленном порядке и зарегистрированы в Министерстве юстиции Российской Федерации [Электронный ресурс] (23 июня 2003 г. № 4816)// БД Гарант

Судебная практика

. Бугаенко, Н.В. Судебная практика по гражданским делам о защите прав потребителей: Научно-практическое пособие [Электронный ресурс] / Н.В. Бугаенко, М.В. Кратенко // БД Консультант плюс

. Пояснительная записка к отчету о работе по защите прав потребителей Московского территориального управления МАП РФ за 2013 год [Электронный ресурс] // Архив Московского территориального управления МАП РФ. - М.: 2013 // БД Гарант

. Обзор судебной практики Верховного Суда РФ за третий квартал 2011 года (по гражданским делам) (утв. постановлением Президиума Верховного Суда РФ от 17 сентября 2011г.) определение № 44-В03р-7 [Электронный ресурс] // БД Гарант

Специальная литература

. Аргунов, В.Н. Особенности рассмотрения судами дел о защите прав потребителей [Электронный ресурс] / В.Н. Аргунов, С.В. Краснов //Вестник МГУ, серия Право. - 2010. - № 4.//www.elibrary.ru

. Брагинский, М.И. Договорное право. Книга первая. Общие положения [Текст] / М.И. Брагинский, В.В. Витрянский. - М.: Юристъ, - 2003. - 280 с.

. Большой юридический словарь [Текст] / Под ред. А.Я. Сухарева, В.Д. Зорькина, В.Е. Крутских. - М.: ИНФРА - 2009. - 800 с.

. Брагинский, М.И. Комментарий к части второй Гражданского Кодекса Российской Федерации для предпринимателей [Текст] /М.И. Брагинский М.И, В.И. Витрянский. - М.: Фонд "Правовая культура". - 2011.- 250 с.

. Витрянский, В.В. Договор перевозки [Текст]/ В.В. Витрянский. - М: Фонд "Правовая культура". - 2011. - 360 c.

. Грибанов, В.П. Осуществление и защита гражданских прав [Текст] / В.П. Грибанов. - М: Дашков и К. - 2012. - 169 с.

37. Васин, И.А. Защита прав потребителей при перевозках пассажиров [Электронный ресурс] / И.А. Васин // Законы России: опыт, анализ, практика. - 2012. - № 5 // www.elibrary.ru

. Вагнер, Е. Компенсация морального вреда: Форма и способы защиты прав потребителей в гражданском праве Российской Федерации [Электронный ресурс] / Е. Вагнер // Законы России: опыт, анализ, практика. - 2013. - № 8// www.elibrary.ru

. Внуков, Н.А. Специальные (потребительские) права гражданина-потребителя, свойственные любому виду потребительского договора [Электронный ресурс] / Н.А. Внуков //Среднерусский вестник общественных наук. - Сер. Политика и право. - 2011. - № 2 // www.elibrary.ru

. Горбачева, С.В. Функции и принципы самозащиты прав // Современные проблемы государства и права: Сборник научных трудов. - Вып. 9 [Текст] / Под ред. В.М. Баранова, В.А. Толстика, А.В. Никитина. - Н. Новгород. - 2005. - 256 с.

. Госдоклад "Об усилении государственных гарантий защиты прав потребителей в Российской Федерации" Президиума Государственного совета Российской Федерации [Электронный ресурс] // http://tgrt.ru gosdoMad\_ob\_usilerm.. .prav\_potrebitelej\_v

. Дудченко, А.В. Договор перевозки пассажира и багажа: ответственность перевозчика или страхование ответственности перевозчика [Электронный ресурс] / А.В. Дудченко // Власть закона. - 2011. - № 1 // www.elibrary.ru

. Егиазаров, В.А. Транспортное право. Издание седьмое, дополненное и переработанное [Текст] / В.А. Егиазаров. - М.: Дашков и К.- 2013.-398 с.

. Еналеева, И.Д. Защита прав потребителей: часто задаваемые вопросы, образцы документов [Текст] / И.Д. Еналеева.- М.: Дашков и К.- 2007.-178 c.

. Казакова, Е.Б. Актуальные вопросы самозащиты в различных отраслях Российского права в современных условиях [Электронный ресурс] / Е.Б. Казакова // Юридический мир. - 2013. - № 5 //www.elibrary.ru

. Казакова, Е.Б.Пути оптимизации правового регулирования самозащиты в России [Электронный ресурс] / Е.Б. Казакова //Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. - 2013. - № 3 // www.elibrary.ru

. Казаков, С.В. Автосервис. Защита прав потребителей [Текст] / С.В. Казаков. - М.: ГроссМедиа. - 2006.- 146 с.

. Казакова, Л.С. Актуальные вопросы самозащиты в различных отраслях Российского права в современных условиях [Электронный ресурс] /Л.С. Казакова//www.elibrary.ru

. Кораблева, М.С. Защита гражданских прав: новые аспекты [Текст] / М.С. Кораблева // Актуальные проблемы гражданского прав / Под ред. М.И. Брагинского. - М.: Юристъ. - 2008. -190 с.

. Коркунов, Н.М. Русское государственное право, т. 1 (Памятники права) [Текст] / Н.М. Коркунов. - М: Нома-Пресс. - 2009. - 600 с.

. Левкое, А.А. Меры защиты в российском праве: дис. ... канд. юрид. наук [Текст] / А.А. Левкое. - Самара: СамГУ. - 2010. - 179 с.

. Левшина, Т.Л. Основы законодательства о защите прав потребителей: Курс лекций [Текст] / Т.Л. Левшина. - М.: Юрид. лит. - 2013. - 201 с.

. Макин, Н. Классификация мер юридической защиты [Электронный ресурс] / Н. Макин //Вектор науки ТГУ.- 2011. -№ 4 // www.elibrary.ru

54. Мезрин, Б.Н. Состав механизма охраны прав граждан [Текст]/ Б.Н. Мезрин // Гражданско-правовая охрана интересов личности в СССР. - Свердловск: Свердловский юридический институт. -1977. - 362 с.

55. Неменок, Н.П. Понятие и виды административно-правовых форм защиты прав потребителей в Российской Федерации [Электронный ресурс] / Н.П. Неменок // Юридический мир. - 2012. - № 6 //www.elibrary.ru

. Ожегов, С.И. Толковый словарь русского языка [Текст]/ С.И. Ожегов, Н.Ю. Шведова. - М.: Азъ Ltd. - 1992.- 800 с.

. Ойгензихт, В.А. Формы обеспечения интересов субъектов гражданских правоотношений [Текст] / В.А. Ойгензихт // Осуществление и защита гражданских и трудовых прав. - Краснодар: Издательство Кубанского государственного университета. - 2009. -179 с.

. Практическое пособие для граждан: защита прав потребителей. Теория - Советы - Судебная практика [Текст].- М: Дашков и К. - 2013. - 301 с.

. Пугинский, Б.И. Гражданско-правовые средства в хозяйственных отношениях(Антология гражданского права) [Текст]/ Б.И. Пугинский. -М.: МГУ. - 2010.-180 с.

. Райлян, А.А. Потребительское право России: Основные положения [Текст] / А.А. Райлян. - СПб: СПбГУ. - 2005.- 540 с.

61. Свит, Ю.П. Защита прав потребителей при оказании транспортных услуг <garantF1://5234995.0> [Электронный ресурс] / Ю.П. Свит // Законы России: опыт, анализ, практика. - 2007. - № 2 //www.elibrary.ru

. Свердлык, Г.А. Защита и самозащита гражданских прав [Текст] / Г.А. Свердлык, Э.Л. Страунинг. - М.: Дашков и К. - 2002. - 320 с.

. Свердлык, Г. Способы самозащиты гражданских прав и их классификация [Электронный ресурс] / Г. Свердлык, Э. Страунинг // Хозяйство и право. - 2009. - № 1//www.elibrary.ru

. Свердлык, Г.А. Защита и самозащита гражданских прав [Текст] / Г.А. Свердлык, Э.Л. Страунинг. - М.: Вече. - 2012. - 178 с.

. Смирнова, А.Б. Компенсация морального вреда при оказании транспортной услуги [Электронный ресурс] /А.Б. Смирнова // Вестник Казанского университета. - Сер. Право. - 2012. №5.- С.56-59// www.elibrary.ru

. Товмасян, А.Р. Обязательства по возмещению вреда, причиненного недостатками товара (работы, услуги) [Электронный ресурс]: Автореф. дис. ... кандидата юридических наук / А.Р. Товмасян. - М. - 1999. -26 с. // <http://www.dissercat.com/>

. Шашкова, Л.А. Права потребителей при оказании транспортных услуг и их защита в Российской Федерации гражданско-правовыми средствами [Электронный ресурс]: Дис. ... канд. юрид. наук / Л.А. Шашкова. - Ульяновск: Ульяновский гос.ун-т. - 2011. - 211с. // http://dissland.com

. Шелестов, Д.С. Конституционные основы самозащиты социальных прав гражданами Российской Федерации: Дис. ... канд. юрид. наук [Электронный ресурс] / Д.С. Шелестов. - Москва. - 2004. - 237 c. // http://www.dslib.net/

. Эрделевский, А.М. Самозащита гражданских прав [Электронный ресурс] / А.М. Эрделевский // Юридический мир. - 2013. - № 8. - С. 45// www.elibrary.ru

Учебная литература

. Алешина, И.В. Поведение потребителей: Учеб. пособие для вузов [Текст] / И.В. Алешина. - М.: Юристъ. - 2010. -256 с.

. Антонов, В.В. Потребительское право и защита прав потребителей: учебно-практическое пособие [Текст] / В.В. Антонов, Н.А. Антонова, Г.А. Толпыгин // - М.: Книга сервис. - 2003. - С. 437.

. Селянин, А.В. Защита прав потребителей. Учебное пособие для вузов [Текст] / А.В. Селянин. - М.: Дашков и К. - 2013.- 201 с.

. Хрестоматия по истории государства и права России [Текст] / Ю.П. Титов. - М.: Юридическая литература. - 2005. - 472 с.

|  |
| --- |
| [Вернуться в библиотеку по экономике и праву: учебники, дипломы, диссертации](http://учебники.информ2000.рф/index.shtml)  [Рерайт текстов и уникализация 90 %](http://учебники.информ2000.рф/rerait-diplom.shtml)  [Написание по заказу контрольных, дипломов, диссертаций. . .](http://учебники.информ2000.рф/napisat-diplom.shtml) |