УДК

Г. В. Омельченко

(Національний авіаційний університет, м. Київ)

**особливості захисту прав споживачів з послуг авіаційних перевезень пасажирів**

*У роботі досліджується міжнародне законодавство та законодавство України щодо питань захисту прав споживачів послуг, зокрема в авіаційній галузі. Висвітлюються проблеми правового регулювання відносин між споживачами та суб’єктами господарської діяльності з приводу надання послуг з авіаційних перевезень.*

Авіаційні перевезення набувають все більшого поширення як в Україні, так і за її межами. Порівняно з іншими видами транспорту, такі тенденції зумовлені, в першу чергу, швидкістю, а також можливістю доставити пасажирів або вантаж у важкодоступні для інших видів транспорту місця.

Водночас, активний розвиток ринкових відносин в Україні, а також здійснення соціально-економічних та політичних перетворень зумовлює необхідність підвищення ефективності захисту прав громадян і, зокрема, забезпечення реалізації передбаченого у ст. 42 Конституції України обов’язку держави захищати права громадян як споживачів. У зв’язку з цим, набула актуальності необхідність удосконалення національного законодавства у сфері захисту прав споживачів послуг, зокрема в авіаційній галузі.

Законодавча база з питань охорони прав споживачів в Україні включає в себе велику кількість нормативно-правових актів різної юридичної сили та галузевої спрямованості. Вона містить норми різних галузей права – конституційного, адміністративного, кримінального, цивільного, які закріплюють базові категорії, встановлюють принципи охорони прав споживачів. Перелік нормативних актів відкриває Конституція України, в якій проголошується захист прав споживачів державою. Зокрема, згідно ст. 42 Конституції України: «Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів» [1].

Законодавство України про захист прав споживачів динамічно розвивається. Так, в Закон України "Про захист прав споживачів", прийнятий Верховною Радою України 12 травня 1991 р., були внесені численні істотні зміни і доповнення, які вимагають ретельного аналізу. За останні роки створено новий комплексний інститут споживчого права, в якому закладені основні підвалини для подальшого розвитку відносин за участю громадян-споживачів. Чинне законодавство України встановлює певні юридичні засоби забезпечення підвищеного захисту прав споживачів. Проте, переважна частина положень цього правового інституту не отримала належного наукового обґрунтування, зокрема, стосовно захисту прав споживачів у сфері надання послуг [6].

Згідно ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів», «Споживач – фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов’язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов’язків найманого працівника». Розділ ІІ цього Закону у ст. 4 визначає, що споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на: захист своїх прав державою; належну якість продукції та обслуговування; безпеку продукції; необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця); відшкодування збитків, завданих дефектною чи фальсифікованою продукцією або продукцією неналежної якості, а також майнової та моральної немайнової); шкоди, заподіяної небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією у випадках, передбачених законодавством; звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав; об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів) [4].

Відповідно, досить часто в Україні піднімались питання захисту прав споживачів щодо неналежної якості послуг по перевезенню як авіаційним, так і залізничним транспортом.

Правовідносини у сфері авіаційних перевезень виникають також на підставі ст. 910 Цивільного кодексу України. Згідно цієї статті, за договором перевезення пасажира одна сторона (перевізник) зобов'язується перевезти другу сторону (пасажира) до пункту призначення, а в разі здавання багажу - також доставити багаж до пункту призначення та видати його особі, яка має право на одержання багажу, а пасажир зобов'язується сплатити встановлену плату за проїзд, а у разі здавання багажу - також за його провезення. Відповідно до ч. 2. ст. 910 ЦК України, укладення договору перевезення пасажира та багажу підтверджується видачею відповідно квитка та багажної квитанції, форми яких встановлюються відповідно до транспортних кодексів (статутів) [2].

Відповідно до ст. 98 Повітряного кодексу України, повітряні перевезення виконуються на підставі договору між авіаперевізником та пасажиром або вантажовідправником. Кожний договір повітряного перевезення та його умови засвідчуються документом на перевезення, який видається авіаційним перевізником або уповноваженими ним організаціями (агентами). Документами на повітряне перевезення є:

1) квиток (паперовий або електронний) - при перевезенні пасажира;

2) багажна квитанція (паперова або електронна) - при перевезенні речей як багажу пасажира [3].

Урядовий орган здійснює контроль за дотриманням авіаперевізниками положень правил перевезень пасажирів, багажу, вантажів і пошти та їх відповідність вимогам та нормам, встановленим міжнародними договорами, обов’язковими для України, та авіаційними правилами України, зокрема в частині дотримання прав пасажирів, вантажовідправників, які користуються послугами з авіаційних перевезень, та розгляду скарг пасажирів, вантажовідправників.

Урядовий орган авіаційними правилами України встановлює порядок подання скарг пасажирів, вантажовідправників та вимог до авіаперевізника у разі заподіяння шкоди під час авіаційних перевезень.

У разі подання такої скарги урядовий орган робить висновок щодо:

1) відсутності факту порушення авіаперевізником норм законодавства та авіаційних правил України;

2) наявності факту порушення авіаперевізником норм законодавства та авіаційних правил України із зазначенням обсягу порушень та дати, до якої порушення слід усунути.

До скарги, передбаченої частиною другої цієї статті, повинні додаватися такі документи:

1) копія скарги на адресу авіаперевізника;

2) відповідь авіаперевізника на скаргу пасажира – у разі надання такої відповіді;

3) підтвердження факту бронювання на даний політ.

Зобов’язання доведення факту відсутності порушення прав пасажира, вантажовідправника, якому йому відмовлено у посадці на борт повітряного судна, в авіаперевезенні, або у разі скасування чи затримки рейсу, покладається на авіаперевізника [3].

У листопаді 2012 р. наказом Міністерством інфраструктури було затверджено Наказ №735 від 30.11.2012 р. «Про затвердження Правил повітряних перевезень пасажирів і багажу». Ці Правила розроблені з метою встановлення загальних умов перевезення пасажирів і багажу повітряним транспортом, забезпечення безпеки польотів та якості обслуговування. Зокрема, Правила повітряних перевезень пасажирів і багажу регламентують права пасажирів у разі відмови в перевезенні, скасування або затримки рейсів, а саме: порядок застосування компенсації; компенсація пасажирам у разі відмови в перевезенні; компенсація пасажирам у разі скасування рейсу; компенсація пасажирам у разі затримки рейсу; компенсація пасажирам за зміну класу обслуговування [5].

Положення цього документу застосовуються до пасажирів (регулярних та чартерних рейсів), яким відмовлено в перевезенні проти їхньої волі або рейс яких скасовано чи затримано, за умови, що пасажир має підтверджене бронювання на відповідний рейс та присутній для проходження реєстрації у час, що передбачений правилами перевізника та письмово зазначений (включаючи електронні засоби), або, якщо час реєстрації не зазначено, не пізніше ніж за 45 хвилин до зазначеного часу відправлення чи забронював рейс, який було затримано/перенесено перевізником або фрахтувальником повітряного судна (туроператором) на інший рейс, незалежно від причин [5].

Відповідно до ст. 89 Повітряного Кодексу України відповідальність за протиправні дії несуть всі юридичні і фізичні особи, діяльність яких пов'язана з використанням повітряного простору України, розробкою, виготовленням, ремонтом та експлуатацією авіаційної техніки, здійсненням господарської і комерційної діяльності, обслуговуванням повітряного руху, забезпеченням безпеки авіації України, а також її управлінням і наглядом.

Перевізник несе відповідальність за прострочення у доставці пасажира, багажу або вантажу, якщо не доведе, що ним було вжито всіх необхідних заходів для запобігання простроченню або що таких заходів неможливо було вжити. Перевізник звільняється від відповідальності, якщо прострочення сталося внаслідок несприятливих метеорологічних умов [3].

Аналізуючи чинне законодавство у сфері регулювання відносин між споживачами та суб’єктами господарської діяльності з приводу надання послуг, зокрема з авіаційних перевезень, можна зробити висновок, що існують об’єктивні проблеми у сфері застосування засобів захисту прав споживачів, пов’язані з недосконалістю діючого законодавства, малодослідженістю загальноприйнятих засад захисту прав споживачів, а також неузгодженістю нормативно-правових актів між собою, що створює суперечливу ситуацію в питаннях регулювання даного виду відносин.

**Список літератури:**

1. Конституція України від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>.
2. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 № 435-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/435-15>
3. Повітряний кодекс України від 19.05.2011 № 3393-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/3393-17>.
4. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.
5. Про затвердження Правил повітряних перевезень пасажирів і багажу: Наказ Міністерства інфраструктури від 30.11.2012 р. №735 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/z2219-12>.
6. Осетинська Г. А. Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України: автореф. дис. на здобуття наукового ступеня к. ю. н. 12.00.03 / Г. А. Осетинська. – 2006. – 21 с.