

УДК 347.463 (574)

Ильсова Г.А.
кандидат юридических наук, профессор

Кумарова У.К.
докторант PhD

(*Карагандинский государственный университет
им. акад. Е.А. Букетова*)

DOI: 10.31733/2078-3566-2018-5-115-119

ЗАЩИТА ПРАВ ПАССАЖИРОВ В СФЕРЕ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В РЕСПУБЛИКЕ КАЗАХСТАН

Ильсова Г.А., Кумарова У.К. Захист прав пасажирів у сфері транспортного обслуговування в Республіці Казахстан. Розглянуто питання захисту прав пасажирів – споживачів послуг з перевезення залізничним і повітряним транспортом. Проналізовано практичні матеріали Головної транспортної прокуратури Республіки Казахстан щодо застосування законодавства, спрямованого на захист прав і законних інтересів пасажирів.

Ключові слова: *пасажир, споживач, залізничний транспорт, повітряний транспорт, договір перевезення пасажирів, перевізник.*

5 октября 2018 года Президент Республики Казахстан Н.А. Назарбаев в Послании народу Казахстана «Рост благосостояния казахстанцев: повышение доходов и качества жизни» обозначил новый вектор социально-экономической политики страны. Главным приоритетом государства Президент назвал заботу о благополучии, здоровье и качестве жизни казахстанцев. «Мы всегда помогаем бизнесу, но человек, его права и здоровье важнее», – отметил Н.А. Назарбаев [1]. В связи с этим на сегодняшний день в Казахстане актуальным становится соблюдение и защита прав пассажиров как потребителей транспортных услуг.

Согласно статьи 690 Гражданского кодекса (далее – ГК) РК, по договору перевозки пассажира перевозчик обязуется перевезти пассажира в пункт назначения, а в случае сдачи пассажиром багажа – также доставить багаж в пункт назначения и выдать уполномоченному на получение багажа лицу; пассажир обязуется уплатить плату за проезд, а при сдаче багажа – и за провоз багажа [2].

Особенностью субъектного состава договора перевозки пассажира является то, что пассажиром может являться только физическое лицо. Если одной из сторон в обязательстве является гражданин, заказывающий транспортную услугу для личных бытовых нужд, то он пользуется правами стороны в обязательстве в соответствии с ГК, а также правами потребителей в соответствии с Законом РК «О защите прав потребителей».

Так как договор перевозки пассажира является договором об оказании возмездных услуг, потребителем услуги перевозки является пассажир – физическое лицо (гражданин). Требования, предъявляемые к качеству оказания услуг перевозчика, установлены в ГК РК, в транспортном законодательстве и в Законе РК от 4 мая 2010 года № 274-IV «О защите прав потребителей» [3]. Данный закон в п. 15 ст. 1 дает следующее определение: «Потребитель – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее и (или) использующее товар (работу, услугу) для удовлетворения своих потребностей». Согласно ч. 6 ст. 10 ГК РК, осуществление защиты прав потребителей обеспечивается ГК РК или нормами других законодательств. Каждый потребитель имеет право на приобретение качественного и безопасного товара (работы, услуги).

Так как договор перевозки пассажиров является публичным договором, применяется законодательство о защите прав потребителей, то есть защита интересов пассажиров, и на организацию транспорта общего пользования возлагаются публичные правовые обязанности по созданию комфортных условий для граждан, пользующихся услугами перевозки. Они определены правилами перевозок пассажиров, багажа на каждом транспорте.

© Ильсова Г.А., 2018

© Кумарова У.К., 2018

Договор перевозки пассажира и багажа оформляется согласно проездным билетам и багажной квитанции. Форма проездного билета и багажной квитанции устанавливается в порядке, предусмотренном законодательными актами о транспорте (ч. 2 ст. 690 ГК РК). Транспортное законодательство детально регламентирует отношения, связанные с заключением договоров перевозок пассажиров, то есть отношения, связанные с продажей проездных билетов. В соответствии с «Правилами перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом» от 30 апреля 2015 года № 545 [4], продажа проездных документов (билетов) производится в билетных кассах, в том числе в билетных кассах пассажирских агентств, и (или) через электронные терминалы и интернет-ресурсы. Однако «высокий износ пассажирского состава (68,5%) наблюдается в АО «Пригородные перевозки», где срок эксплуатации 45 % пассажирского парка превышает нормативный (т.е. составляет свыше 28 лет). Все также остро стоит вопрос дефицита парка пассажирских вагонов, составляющий в настоящее время более 150 вагонов», – отмечает Главная транспортная прокуратура Республики Казахстан. На фоне этого граждане вынуждены обращаться к услугам незаконного безбилетного провоза. Только в рамках проведенной проверки транспортной прокуратурой выявлено 45 фактов провоза пассажиров без проездных документов [5].

Основные права и обязанности перевозчика указаны в ст. 690 ГК РК, в определении договора перевозки пассажира. Основные обязанности перевозчика: перевозка пассажира в пункт назначения, а в случае сдачи пассажиром багажа – также доставка багажа в пункт назначения и выдача уполномоченному на получение багажа лицу. Обязанности перевозчика не ограничиваются вышеуказанными обязанностями, он так же обязан иметь лицензию, обеспечивающую право на перевозку; обеспечивать безопасность пассажира, создавать ему необходимые удобства и условия обслуживания; в случае сдачи пассажиром багажа – также своевременную перевозку и сохранность его багажа; обеспечивать безопасность движения; обеспечивать клиенту свободу выбора транспорта на рынке транспортных услуг; застраховать свою гражданско-правовую ответственность перед пассажирами в порядке, определенном законодательными актами Республики Казахстан об обязательном страховании.

Отдельные права и обязанности перевозчика и пассажира указываются в договоре перевозки пассажира.

Обязанности перевозчика в договоре перевозки пассажира по способу правового регулирования можно разделить на две группы: обязанности, установленные транспортным законодательством; права и обязанности, определенные договором перевозки.

К первой группе обязанностей перевозчика относятся: своевременное предоставление транспортного средства; перевозка пассажира в пункт назначения, а в случае сдачи пассажиром багажа – доставка багажа в пункт назначения; обеспечение безопасности пассажира, создание ему необходимых удобств и условий обслуживания в пути; обеспечение сохранность багажа.

Главная транспортная прокуратура Республики Казахстан регулярно проводит проверку соблюдения законодательства о защите прав пассажиров на железнодорожном транспорте. На практике имели место факты нарушения прав пассажира на качество обслуживания со стороны перевозчика, например, отсутствие в зданиях железнодорожных вокзалов необходимых условий для инвалидов: отсутствие пандусов и лифтов для инвалидов. Результаты проверки деятельности железнодорожных вокзалов, вагонов также свидетельствуют о многочисленных нарушениях требований санитарных правил и норм. Подобное положение носит массовый характер и является одной из причин ненадлежащего санитарного состояния вагонов и нарушений прав пассажиров. Граждане, желающие улучшить сервис на железнодорожном транспорте, могут обратиться с жалобами и предложениями в Главную транспортную прокуратуру Республики Казахстан.

В информации ГТП РК сообщается, что ею были назначены проверки деятельности перевозчиков железнодорожного транспорта, основанием для проверки послужили многочисленные жалобы пассажиров, критические публикации в СМИ о качестве услуг перевозки. Следует отметить, что к проверке привлечены уполномоченные органы по защите прав потребителей, транспортного контроля, пожарной безопасности, внутренних дел на транспорте и общественные объединения по защите прав потребителей.

Проверкой будет дана оценка техническому и санитарному состоянию пассажирских вагонов, их экипировке (обеспечение питьевой водой, постельным бельем, чайной

продукцией и др.), безопасности и доступности услуг для населения (в т.ч. при покупке, возврате проездных документов) [6].

Перевозчик должен обеспечить своевременную подачу транспортного средства для перевозки пассажира и обеспечить отправку согласно установленному расписанию движения по маршруту. На практике многочисленные нарушения прав пассажиров выявлены в деятельности предприятий, оказывающих услуги на воздушном транспорте. Результаты проверки указывают на ненадлежащее качество предоставляемых услуг, продолжается рост задержек рейсов при перевозке пассажиров, факты утери багажа, нарушения прав пассажиров при предоставлении транспортных услуг. Одной из причин, обуславливающей задержки рейсов и влияющей на состояние регулярности полетов, является недостаточное количество резервных воздушных судов. Как указывает Главная транспортная прокуратура РК, этому способствует отсутствие соответствующей правовой регламентации порядка резервирования судов и их последующего использования, а также установленного норматива количества стоек регистрации в зданиях аэровокзалов. Серьезную обеспокоенность вызывает увеличение случаев утери и задержки багажа пассажиров.

Из информации, предоставленной Главной транспортной прокуратурой РК, Жезказганской транспортной прокуратурой установлены нарушения прав более 87 тыс. пассажиров поездов. В частности, поезд Каражал – Караганда пребывая до транзитной станции Жанаарка, производит отцепку занятых людьми вагонов от локомотива. На отстойном тупике станции пассажиры вынуждены ожидать попутного поезда Жезказган – Астана – Жезказган более 3,5 часов в каждом направлении. Аналогично более 3,5 часов простаивал пассажирский поезд Балхаш – Жезказган на станции Жарык.

Люди испытывали дискомфорт и трудности, связанные с отсутствием ряда санитарных условий. Более того, в зоне повышенной опасности пассажиры вынуждены выходить из вагонов и переходить железнодорожные пути в неустановленных местах.

По представлению прокуратуры изменено расписание движения двух поездов, время стоянок сокращено до 60 и 49 минут соответственно. Ответственное за перевозочный процесс должностное лицо АО «НК «Қазақстан Темір Жолы» привлечено к дисциплинарной ответственности [7].

При осуществлении перевозок авиационным транспортом наиболее проблемным вопросом являются задержки авиарейсов. В результате задержек авиарейсов в аэропортах страны нарушены права свыше 60 тысяч пассажиров. Ведомственные акты авиаперевозчиков содержат нормы, ущемляющие права пассажиров, гарантированные законом. Комитетом гражданской авиации не в полной мере используются имеющиеся полномочия по государственному регулированию и контролю использования гражданской авиации [8].

В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по перевозке стороны несут ответственность, установленную настоящим Кодексом, законодательными актами о транспорте, иными законодательными актами (ст. 701 ГК РК).

Согласно ст. 20 Закона о транспорте в РК, перевозчик несет имущественную ответственность за вред, возникший вследствие причинения смерти или повреждения здоровья пассажиру при перевозке, если не докажет, что вред возник вследствие умысла потерпевшего или непреодолимой силы. Каждый потребитель имеет право на приобретение качественного и безопасного товара (работы, услуги).

Согласно ст. 21 Закона РК «О защите прав потребителей», моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения продавцом (изготовителем, исполнителем) его прав и законных интересов, предусмотренных законодательством Республики Казахстан о защите прав потребителей, подлежит возмещению при наличии вины продавца (изготовителя, исполнителя) в размере, определяемом судом, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан.

В юридической литературе высказывались мнения о праве пассажира требовать возмещения морального вреда в случае невыполнения обязанностей перевозчиком. Так, например, О.Н. Садиков указывает, что «пассажир, потерпевший в результате задержки отправления и прибытия транспортного средства, вправе обращаться к способам защиты, предусмотренным Законом о защите прав потребителя, в частности вправе требовать возмещения ему причиненных моральных убытков (опоздание на объявленное мероприятие, состыкованный последующий маршрут и т.д.)» [9, с. 406].

Общие правила возмещения морального вреда обоснованы в ст. 951 ГК РК, где указано, что моральный вред, причиненный гражданину путем нанесения нравственных

и физических страданий в результате нарушения его прав и ценностей, не являющихся его личной имущественной собственностью, возмещается в денежном эквиваленте. Моральный вред возмещается независимо от размера возмещаемого материального вреда.

Моральный вред возмещается в случае виновности лица, причинившего вред. В случае, когда вред причинен жизни или здоровью гражданина источником повышенной опасности, а также в иных случаях, предусмотренных законом, компенсация морального вреда осуществляется независимо от вины причинителя вреда.

В нормативном постановлении № 3 Верховного Суда РК от 21 июня 2001 года «О применении судами законодательства о возмещении морального вреда», закрепленному в законе понятию «моральный вред» дается определение: «Под личными неимущественными правами и благами, нарушение, лишение или умаление которых может повлечь причинение потерпевшему морального вреда, следует понимать принадлежащие гражданину от рождения блага или в силу закона права, которые неразрывно связаны с его личностью. К благам, принадлежащим человеку от рождения, следует относить жизнь, здоровье, честь, свободу, неприкосновенность личности, а к правам гражданина такие права, как право на неприкосновенность жилища или собственности; право на личную и семейную тайну, тайну телефонных, телеграфных сообщений и переписку; право на пользование именем; право на изображение; право авторства и другие личные неимущественные права, предусмотренные законодательством об авторском праве и смежных правах; право на свободу передвижения и выбор места жительства; право на получение достоверной информации, а также предусмотренные законодательными актами республики» (п. 3) [10].

Суды при назначении величины возмещения морального ущерба должны учитывать в качестве субъективной оценки: степень тяжести причиненной моральной и физической травмы пострадавшему, также подтверждающую их объективную информацию, а именно: жизненную важность ценностей, не являющихся имущественными, и личные права (жизнь, здоровье, личная свобода, личная жизнь, личная семейная тайна, чувство собственного достоинства, авторитет и т.д.); степень тяжести, причиненной моральной, физической травмы пострадавшему (лишение свободы, нанесение телесных повреждений, утрата близких родственников, утрата трудоспособности или ограничение возможности и т.д.); при необходимости возмещения морального вреда принять во внимание намерения (умышленное или неумышленное, по неосторожности) лица, причинившего вред (п. 7).

К примеру, при осуществлении проверки транспортной прокуратурой установлено, что ответ перевозчика (№ ЦЛПЮ-18-10/К-1766,1 от 22.09.2014 года, за подписью Кангалиева А.Ж.) на заявление пассажира Ким Р.В. не содержит каких-либо сведений о возмещении либо отказе в возмещении морального вреда и суммы утраченного заработка за период временной нетрудоспособности, т.е. указанные доводы остались без рассмотрения. Также в ответе пассажиру Ким Р.В. не разъяснен порядок обжалования принятого решения [11]. Таким образом, перевозчиком не обеспечено объективное и всестороннее рассмотрение обращения Ким Р.В., что повлекло нарушение прав заявителя.

Вышеизложенные факты позволяют сделать вывод о недостаточности принимаемых мер по исполнению актов прокурорского надзора и решений коллегии со стороны предприятий железнодорожного и воздушного транспорта. Контроль, осуществляемый уполномоченными государственными органами, неэффективен. Для повышения эффективности контроля над соблюдением субъектами транспорта прав потребителей предлагается создать Независимое агентство, состоящее из специалистов-экспертов по каждому виду транспорта.

Библиографические ссылки

1. Рост благосостояния казахстанцев: повышение доходов и качества жизни: Послание Президента Республики Казахстан Н. Назарбаева народу Казахстана от 5 октября 2018 г. URL: http://www.akorda.kz/ru/addresses/addresses_of_president/poslanie-prezidenta-respubliki-kazahstan-nazarbaeva-narodu-kazahstana-5-oktyabrya-2018-g
2. Гражданский кодекс Республики Казахстан (Особенная часть) от 1 июля 1999 года № 409. URL: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/K990000409>
3. О защите прав потребителей: Закон Республики Казахстан от 4 мая 2010 года № 274-IV. URL: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z100000274>
4. Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузов, грузобагажа и почтовых отправлений: Приказ Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 30 апреля 2015 года № 545. URL: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500013714>

5. Справка Главной транспортной прокуратуры РК «О результатах проверки применения законодательства, направленного на защиту прав и законных интересов пассажиров, в деятельности предприятий железнодорожного и воздушного транспорта за 2013-2014 годы». г. Астана, 9 февраля 2015 года.

6. Для защиты прав пассажиров. URL: <https://zannews.kz/dlya-zashhity-prav-passazhirov/>.

7. Изменено расписание поездов. 15.08.2018 г. URL: <http://bkr.prokuror.gov.kz/rus/node/89887>

8. Результаты проверок соблюдения прав пассажиров на воздушном и железнодорожном транспорте. Пресс-служба Главной транспортной прокуратуры. URL: <http://bkr.prokuror.gov.kz/kaz/node/8775>

9. Гражданское право России. Часть вторая: Обязательственное право: курс лекций / отв. ред. О.Н. Садилов. Москва: Юрист, 2004. 382 с.

10. О применении судами законодательства о возмещении морального вреда: Нормативное Постановление Верховного Суда РК от 21 июня 2001 года № 3. URL: http://adilet.zan.kz/rus/docs/P01000003S_

11. Справка Главной транспортной прокуратуры РК от 9 февраля 2015 года. URL: <http://bkr.prokuror.gov.kz/rus>

Поступила в редакцию 26.11.2018

Hyassova G.A., Kumarova U.K. Protection of passenger's rights in transport service in the Republic of Kazakhstan. Questions of protection of the passengers' rights – consumers of services in railway and air transportation have been considered. Practical materials of the Main transport prosecutor's office of the Republic of Kazakhstan on application of the legislation directed on protection of the rights and legitimate interests of passengers have been analyzed.

The authors have made a conclusion about the insufficiency of the measures taken to implement the acts of prosecution supervision and the decisions of the board on the part of railway and air transport enterprises. The control exercised by authorized state bodies is ineffective. In order to increase the effectiveness of control over the observance of consumer rights by transport entities, it is proposed to create an Independent Agency consisting of expert experts on each type of transport.

Keywords: *passenger, consumer, railway transport, air transport, contract of transportation of the passenger, carrier.*

УДК 347.1:366.7(574)

Ильясова Г.А.

кандидат юридических наук, профессор

Султанова А.Т.

докторант, PhD

*(Карагандинский государственный университет
им. акад. Е.А. Букетова)*

DOI: 10.31733/2078-3566-2018-5-119-124

ПРАВОВЫЕ МЕХАНИЗМЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РЕСПУБЛИКЕ КАЗАХСТАН

Ильясова Г.А., Султанова А.Т. Правові механізми захисту прав споживачів у Республіці Казахстан. Розглянуто гарантовану законом систему забезпечення правового статусу споживача в Республіці Казахстан. Проаналізовано нормативно-правові акти, що регулюють права споживача, і матеріали правозастосовчої практики щодо захисту прав споживачів.

Ключові слова: *споживач, правовий статус споживача, захист прав споживачів, Республіка Казахстан.*

Становление и развитие потребительского рынка в Казахстане осуществлялось одновременно с кризисными явлениями в экономике, с последствиями монополизации рынка. В таких ситуациях роль законодательства о защите права потребителей возрастает, особенно когда реализуются основные права граждан-потребителей – право на образование, право на информацию о качестве и безопасности продукции, право на судеб-