



УДК 34

**Фомичёв Максим Николаевич**, кандидат юридических наук, доцент кафедры гражданско-правовых дисциплин института экономики управления и права ФГБОУ ВО «Волжский государственный университет водного транспорта»

**Лебедева Анастасия Геннадьевна**, магистрант 1 курса института экономики управления и права ФГБОУ ВО «Волжский государственный университет водного транспорта»

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Волжский государственный университет водного транспорта» (ФГБОУ ВО «ВГУВТ»)

603951, г. Нижний Новгород, ул. Нестерова, 5.

## ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

*Ключевые слова:* защита прав потребителей, агрегатор, потребитель, правовой статус, закон.

*Аннотация.* В статье рассмотрена история развития законодательства о защите прав потребителей, проанализировано содержание понятий: потребитель, транспортные услуги. Выявлены проблемы нормативно-правового регулирования в сфере защиты прав потребителей транспортных услуг, определены особенности правового статуса агрегаторов.

В конце 1988г. стало развиваться российское общественное движение потребителей: основаны общества защиты прав потребителей в Москве и Ленинграде, Федерация обществ потребителей СССР, Союз потребителей России.

Одновременно с учреждением обществ защиты прав потребителей в 1988г. был подготовлен законопроект Закона СССР «О качестве продукции и защите прав потребителей». В законопроекте были закреплены положения о качестве товаров и услуг, защите прав потребителей был посвящен один раздел.

В мае 1991 года был принят, но не введен в действие, Закон СССР «О защите прав потребителей» [1]. Он содержал в себе аналогичные нормы вышеупомянутого закона, но не урегулированные гражданским законодательством.

В Российской Федерации нормативно-правовая основа защиты прав потребителей была создана с введением в действие 7 февраля 1992 года Закона «О защите прав потребителей» (далее – Закон РФ, Закон РФ № 2300-1). Закон РФ соответствует основным международным стандартам в сфере защиты прав потребителей, закрепленных в Руководящих принципах для защиты интересов потребителей, которые приняты резолюцией ООН 39/248 в 1985г. Принципы являются системообразующими для выработки политики и формирования законодательства в области защиты прав потребителей.

Законодательство о защите прав потребителей включает в себя группу нормативных актов. К отношениям с участием потребителей, содержащих нормы гражданского права (например, договор перевозки), Закон РФ применяется в части, не

*Материалы научно-методической конференции профессорско-преподавательского состава,  
аспирантов и студентов*

регламентированной специальными законами. Следовательно, отношения между хозяйствующими субъектами (организациями и индивидуальными предпринимателями), оказывающими транспортные услуги, и потребителями, основанные на возмездном предоставлении гражданам транспортных услуг, регулируются соответствующими положениями ГК РФ, Законом РФ № 2300-1, УАТиГНЭТ, ВК РФ, КТМ РФ, КВВТ РФ, УЖТ РФ, а также Правилами оказания услуг по перевозкам пассажиров на железнодорожном транспорте, на внутреннем водном транспорте, Правилами перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, Правилами морской перевозки пассажиров и Общими правилами воздушных перевозок пассажиров, Транспортной стратегией РФ.

На уровне субъекта – Нижегородской области-действует государственная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Нижегородской области».

В настоящее время остается актуальным вопрос о критериях, позволяющих идентифицировать лицо как потребителя, в связи с наличием предпочтений у потребителей как объективно более слабой стороны, которая нуждается в дополнительных гарантиях защиты их прав и интересов.

Согласно Преамбуле Закона РФ №2300-1 потребителем является гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Одним из признаков, характеризующих потребителя как субъекта правоотношений является отнесение его к категории граждан. А.А.Райлян [3] считает, что к категории граждан относятся как физические лица, так и индивидуальные предприниматели, являясь частью целого. Соответственно гражданин, совершающий сделки в предпринимательских целях, не является потребителем с точки зрения Закона. А значит, большое значение для отнесения лица к категории потребителя имеет цель оказания транспортной услуги. Анализ цели позволяет разграничить сферы деятельности лица в качестве предпринимателя и в качестве гражданина и определить, к какой из них относится сделка, в связи с которой возник спор.

Отличие потребителя от иного лица, заказывающего или использующего транспортные услуги, в том, что цель приобретения или заказа услуги не связана с предпринимательской деятельностью лица. В соответствии с ч.1 ст. 2 ГК РФ признаками предпринимательской деятельности являются:

1. направленность деятельности на систематическое получение прибыли,
2. осуществление деятельности самостоятельно на свой риск лицом, зарегистрированным в установленном законом порядке.

Следовательно, единичные случаи оказания транспортных услуг не являются признаком предпринимательской деятельности, при условии, если другие обстоятельства не говорят об обратном (показания лиц, оплативших услуги, расписки в получении денежных средств, выписки с банковских счетов, акты оказания услуг, рекламные объявления).

Однако, отсутствие прибыли не влияет на признание деятельности непредпринимательской, потому что извлечение прибыли является целью предпринимательской деятельности, а не её обязательным результатом [4].

А. Хвоцинский считает, что основное внимание должно быть уделено не правовому статусу потребителя, а условиям и целям его участия в правоотношениях и в конкретной сделке, является ли он случайным или профессиональным участником торгового оборота[5].

При рассмотрении обращений граждан Роспотребнадзором не всегда является возможным определить цель заказа, оказания работы или услуги, в силу того, что цели оказания услуг намеренно скрываются, что в дальнейшем может иметь последствия при привлечении хозяйствующего субъекта к административной ответственности.

В ГК РФ не поименован такой вид договора, как оказание транспортных услуг. Согласно "Общероссийскому классификатору видов экономической деятельности" транспортировка и хранение подразделяется по видам транспорта на: деятельность сухопутного и трубопроводного транспорта, деятельность водного транспорта, деятельность воздушного и космического транспорта, а также складское хозяйство и вспомогательная транспортная деятельность, деятельность почтовой связи и курьерская деятельность.

На практике к транспортным услугам относят разные договоры, в том числе перевозки, транспортной экспедиции, аренды ТС с экипажем, фрахтования, организации перевозок, возмездного оказания услуг. Эти договоры отличаются, прежде всего, предметом. Если по договору лицо доставляет пассажира, багаж или груз, то это перевозка. У иных транспортных договоров другой предмет, например, у договора транспортной экспедиции - услуги, связанные с перевозкой. Часто договоры бывают смешанными и их квалифицировать можно их по-разному, от чего и будет зависеть регулирование правоотношений.

В широком смысле к транспортным услугам относятся все договоры, связанные с транспортировкой и обеспечением этого процесса.

В узком смысле к транспортным услугам относятся только договоры, связанные с перевозкой грузов, пассажиров и багажа.

Оказание транспортных услуг неразрывно связано с транспортной системой страны, стратегической целью которой является удовлетворение потребностей и общества в конкурентоспособных качественных транспортных услугах. В соответствии с Транспортной стратегией Российской Федерации [6] и государственной программой "Обеспечение защиты прав потребителей в Нижегородской области" задачами государственных программ является создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг и обеспечение защиты прав потребителей.

Согласно Транспортной стратегии Российской Федерации одними из основных общесистемных проблем развития транспортной отрасли Российской Федерации являются:

1. недостаточный уровень доступности транспортных услуг и мобильности населения;
2. недостаточно высокое качество транспортных услуг;
3. недостаточный уровень обеспечения транспортной безопасности.

Эти проблемы корреспондируют с положениями Закона РФ №2300-1 о праве потребителя на безопасность услуги и качество, соответствующее договору. Одним из важных признаков в отношении перевозки пассажиров является безопасность функционирования транспортной системы и ее элементов[7].

Рассмотрим механизм реализации права потребителя на качественные и безопасные услуги по перевозке пассажиров легковым такси на примере сервиса Яндекс.Такси.

В России постепенно происходит процесс укрупнения рынка перевозок пассажиров легковым такси. В крупных городах до 85 - 90% рынка такси уже занято агрегаторами, в то время как в городах с населением менее 300 тыс. человек по большей части используются услуги локальных автопарков традиционным заказом через диспетчера. С появлением ИТ-платформ каждый водитель сам имеет возможность видеть поступающие заказы и, ориентируясь на собственную загрузку и близость вызова, может принять его. Это существенно ускоряет процесс поступления заказа от потребителя к непосредственному исполнителю. Потребителей привлекает более низкая цена, меньшее время ожидания подачи машины, возможность сделать заказ и отслеживать исполнение при помощи приложения мобильного телефона. Доверие к сервису повышает возможность увидеть информацию о водителе, оценить непосредственного исполнителя и изучить отзывы других пассажиров. С одной стороны, агрегаторы предоставляют лучший

доступ водителям к клиентской базе, что позволяет водителям получить большее количество заказов, с другой стороны, пассажирам легче осуществить заказ, пользуясь приложением в смартфоне.

Яндекс.Такси организует перевозки пассажиров и багажа легковым такси, не являясь перевозчиком. Компания заключает договоры с перевозчиками - физическими лицами и таксопарками - и способствует заключению договоров перевозки между такими перевозчиками и заказчиками - физическими и юридическими лицами. Взаимодействие между сторонами происходит посредством мобильного приложения. Таким образом, сервис Яндекс.Такси является агрегатором информации.

Рассматривая круг субъектов правоотношений, возникающих с агрегатором, следует выделить лиц, которые используют агрегатор для получения транспортных услуг - потребителей и лиц, которые размещают информацию о себе, товарах, работах и услугах с целью их реализации. При этом последняя группа не обязательно относится к предпринимателям, так как реализация товара может быть единичной и не связана с ведением предпринимательской деятельности. Таким образом, круг субъектов правоотношений самый широкий, охватывающий как субъектов предпринимательской деятельности, так и лиц, которые заключают договор в целях обеспечения личных, семейных, бытовых нужд.

В зависимости от этих двух групп субъектов, вступающих в правоотношения с агрегатором, возникает две группы договорных отношений: между агрегатором и лицом, размещающим информацию о себе услуге, и агрегатором и лицом, получающим услугу с использованием площадки агрегатора. Следовательно, по сути, агрегатор выполняет функцию посредника в договорных правоотношениях.

Судебная практика в большинстве случаев квалифицирует договорные правоотношения, складывающиеся между агрегатором, потребителем и исполнителем услуг, как агентские[8].

Однако, решая вопрос о привлечении посреднической организации, осуществляющей деятельность в качестве агрегатора в отношениях перевозки, к ответственности, в Апелляционном определении Верховного суда Республики Татарстан от 5 мая 2016 г. по делу N 33-8017/2016. суд указал, что наряду с перевозчиком посредническая организация создает условия для перевозок, тем самым участвует в деятельности, создающей опасность для потребителей услуг, что является основанием для ее ответственности.

Аналогично, А.И. Бычков[9], предлагает возложить определенные обязанности, но и ввести гражданско-правовую ответственность за нарушение прав и законных интересов потребителей.

Осуществляя свою деятельность, агрегаторы не проверяют статус лиц, вступающих с ними в отношения (регистрация в качестве ЮЛ или ИП, лицензирование деятельности в установленном законом порядке). Так происходит, допустим, если перевозкой занимаются обычные граждане, не получившие в установленном порядке право работать в качестве водителя такси.

Современное нормативно-правовое регулирование не обязывает бизнес-агрегатор контролировать или проверять законность деятельности его контрагентов: лицензирование деятельности, уплата налогов. Однако, при осуществлении деятельности таксопарков, проверка законности существует у государственных органов.

Таким образом, к перевозке пассажиров получают доступ лица, не имеющие лицензии на перевозку пассажиров.

Федеральным законом N 69-ФЗ от 21.04.2011[10] предусмотрены обязанности юридического лица или индивидуального предпринимателя, осуществляющих деятельность по оказанию услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси по обеспечению безопасности пассажиров легкового такси. К ним можно отнести техническое обслуживание и ремонт такси, предрейсовый технический контроль транспортных средств и медицинский осмотр водителя.

В настоящий момент гарантировать исполнение этих требований агрегатор не может. Например, в соответствии с общими положениями условий использования сервиса по формированию карточки водителя ООО «Яндекс.Такси» Сервис не контролирует и не влияет на правовые отношения между службами такси и водителями служб такси, не несет ответственности и не возмещает никакой ущерб, прямой или косвенный, причиненный Пользователю или третьим лицам в результате использования или невозможности использования Сервиса.

Таким образом, потребитель транспортных услуг в таких правоотношениях наименее защищен и имеет минимум гарантий. При этом п.3.2 общих положений условий использования сервиса по формированию карточки водителя ООО «Яндекс.Такси» об отсутствии ответственности у агрегатора противоречит п.2.1 ст. 12 Закона РФ согласно которому владелец агрегатора, предоставивший потребителю недостоверную или неполную информацию об услуге или исполнителе, на основании которой потребителем был заключен договор возмездного оказания услуг с исполнителем, несет ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления ему такой информации.

Ответственность за оказание услуг населению, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов (ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований) устанавливающих порядок (правила) оказания населению услуг предусмотрена КоАП РФ.

Резюмируя все вышесказанное, необходимо сделать следующие выводы и внести предложения по совершенствованию действующего законодательства:

1. определить правовой статус агрегатора, закрепить положение о том что, агрегатор является исполнителем услуг по информационному обеспечению;
2. необходимо установить определенный перечень информации обязательной к размещению агрегатором транспортных услуг;
3. запретить анонимное размещение сведений об исполнителе транспортных услуг
4. ограничить доступ к агрегаторам транспортных услуг, не зарегистрированных в установленном законом порядке и не имеющих лицензию;
5. наделить агрегатора правом расторгать договор с лицом, размещающим информацию об услугах на информационной площадке агрегатора, в случае поступления жалоб потребителей о некачественных товарах, работах и услугах и невыполнении исполнителем своих обязанностей по договору.

#### **Список литературы:**

- [1] Закон СССР от 22.05.1991 N 2184-1 "О защите прав потребителей"// "Ведомости СНД СССР и ВС СССР", 1991, N 24, ст. 689
- [2] Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей"// "Российская газета", N 156, 11.07.2012
- [3] Райлян А.А. Гражданско-правовая защита прав потребителя: вопросы теории и судебной практики // Арбитражный и гражданский процесс. 2008. N 10. С. 22.
- [4] Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 24.10.2006 N 18 (ред. от 09.02.2012) "О некоторых вопросах, возникающих у судов при применении Особенной части Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях"// "Российская газета", N 250, 08.11.2006
- [5] Хвощинский А. "Публичный договор: защита частного интереса?"// "Бизнес-адвокат", N 9, 2000
- [6] Распоряжение Правительства РФ от 22.11.2008 N 1734-р <О Транспортной стратегии Российской Федерации>// "Собрание законодательства РФ", 15.12.2008, N 50, ст. 5977
- [7] Туйбаев Р.Ж. Качественное транспортное обслуживание пассажиров при перевозке автомобильным транспортом // Экономика, социология и право. 2017. N 2. С. 105 – 110.

[8] Определение Верховного Суда РФ от 9 января 2018 г. N 5-КГ17-220 // URL: <http://www.vsrif.ru>.

[9] Бычков А. Посредничество при оказании юридических услуг: практика, риски, перспективы // Новая бухгалтерия. 2016. N 9. С. 130 - 143.

[10] Федеральный закон от 21.04.2011 N 69-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" // "Российская газета", N 88, 25.04.2011

## **LEGAL REGULATION OF PROTECTION OF THE RIGHTS OF CONSUMERS OF TRANSPORT SERVICES.**

M. N. Fomichev A. G. Lebedeva

*Key words: consumer protection, aggregator, consumer, legal status, law.*

*The article discusses the history of the development of the legislation on protection of the rights of consumers, a content analysis of the concepts: consumer, transportation services. The problems of legal regulation in the sphere of protection of the rights of consumers of transport services are revealed, the features of the legal status of aggregators are defined.*