

УДК 347.91/.95
DOI <https://doi.org/10.37687/2413-6433.2019-4.3>

Дяченко С.В.,
кандидат юридичних наук,
доцент кафедри цивільного права та процесу
Навчально-наукового інституту права
Університету державної фіскальної служби України
ORCID: 0000-0002-0104-2769

Тимошенко І.О.,
здобувач першого(бакалаврського) рівня вищої освіти
Навчально-наукового інституту права
Університету державної фіскальної служби України
ORCID: 0000-0003-2356-0150

ОКРЕМІ АСПЕКТИ СУДОВОГО ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У СФЕРІ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ

CERTAIN ASPECTS OF JUDICIAL CONSUMER RIGHTS IN THE AREA OF TRANSPORT

У статті проаналізовано законодавчий та науковий підходи до розуміння поняття «спосіб захисту громадянських прав» та актуальні проблеми вирішення випадків захисту прав споживачів транспортних послуг, адже захист прав споживачів транспортних послуг належить до актуальних правових проблем сучасності. Виникнення самої проблеми пояснюється двома причинами. З одного боку, зростанням ролі транспортних послуг, адже сьогодні неможливо уявити переміщення людини, її багажу чи вантажу на території України чи поза її межами без відповідного транспортного засобу. Судова практика свідчить, що під час вирішення справ про захист прав споживачів транспортних послуг виникає низка проблем, зокрема щодо застосування дієвих форм відповідальності перевізника, ефективної діяльності органів державної влади, які зобов'язані запобігати порушенню прав пасажирів або відновлювати їхні порушені права, щодо чинності норм транспортного законодавства, які втратили свою актуальність із розвитком ринкової економіки. Таким чином, вирішення даних проблем та дослідження судового захисту прав споживачів у сфері транспортних є актуальним в межах теми дослідження.

Мета дослідження – описати захист громадянських прав та проаналізувати проблемні аспекти судового захисту прав споживачів у сфері транспортних послуг.

Проаналізовано законодавчі та наукові підходи до захисту цивільних прав.

Практичне значення дослідження складається із пропозицій щодо внесення змін до пункту 2 статті 167 Статуту автомобільного транспорту СРСР, пункту 226 Статуту внутрішнього водного транспорту та пункту 136 Статуту залізниць України про виключення положень цих статей на основі відповідного Закону, що сприятиме: по-перше, рівномірному застосуванню законодавства; по-друге, можливості здійснення права на позову протягом одного року. Надано власне визначення «способу захисту» як матеріально-правової вимоги особи, право якої порушене, невизнане чи оспорене, і яка спрямована на припинення правопорушення і відновлення порушеного права та здійснює вплив на порушника, реалізована безпосередньо або через компетентний орган, залежно від обраної ним форми захисту

Ключові слова: захист, способи захисту, споживачі транспортних послуг, позов, цивільний процес.

The article analyzes the legislative and scientific approaches to understanding the concept of “the way to protect civil rights” and the actual problems of solving the cases of protection of the rights of consumers of transport services, because the protection of the rights of consumers of transport services is one of the current legal problems of today. There are two reasons for the problem itself. On the one hand, the increasing role of transport services, because today it is impossible to imagine the movement of a person, his or her luggage or cargo across the territory of Ukraine or beyond its borders without a suitable vehicle. Case law shows that in resolving cases of protection of the rights of consumers of transport services, there are a number of problems, in particular regarding the use of effective forms of liability of the carrier, the effective activity of public authorities, which are obliged to prevent the violation of the rights of passengers or to restore their violated rights, regarding the validity of transport norms. legislation that has lost its relevance with the development of a market economy. Thus, addressing these issues and research into judicial protection of consumer protection in the field of transport is relevant within the scope of the study.

The purpose of the study is to describe the protection of civil rights and to analyze the problematic aspects of the judicial protection of consumer rights in the field of transport services.

Legislative and scientific approaches to the protection of civil rights are analyzed.

The practical significance of the study consists of proposals to amend paragraph 2 of Article 167 of the USSR Road Transport Charter, paragraph 226 of the Inland Water Transport Charter and paragraph 136 of the Charter of Railways of Ukraine on the exclusion of the provisions of these articles on the basis of the relevant Law, which will promote: first, uniform application legislation; second, the possibility of exercising the right to sue within one year. Provided its own definition of "means of protection" as a substantive legal claim of a person whose right is violated, unrecognized or disputed and which aims at the termination of the offense and restoration of the infringed right and influences the offender, implemented directly or through the competent authority, depending on the form of protection chosen by him.

Key words: *protection, methods of protection, consumers of transport services, lawsuit, civil process.*

Постановка проблеми. Закріплені в Конституції України та інших нормативно-правових актах права, свободи та законні інтереси мають життєво важливе значення для кожної людини, на яку поширюється дія вказаних документів. Навіть саме по собі проголошення, визнання та закріплення прав, свобод та законних інтересів має велике значення для становлення України як соціальної, демократичної, правової держави. Однак практичне значення закріплення прав та свобод людини полягає, перш за все, у створенні для членів суспільства умов для їх використання з метою задоволення своїх потреб. Будь-які права будуть лише фікцією без належного забезпечення їх реалізації.

Захист прав споживачів транспортних послуг належить до актуальних правових проблем сучасності. Виникнення самої проблеми пояснюється двома причинами. З одного боку, зростанням ролі транспортних послуг, адже сьогодні неможливо уявити переміщення людини, її багажу чи вантажу на території України чи поза її межі без відповідного транспортного засобу. Судова практика свідчить, що під час вирішення справ про захист прав споживачів транспортних послуг виникає низка проблем, зокрема щодо застосування дієвих форм відповідальності перевізника, ефективної діяльності органів державної влади, які зобов'язані запобігати порушенню прав пасажирів або відновлювати їхні порушені права, щодо чинності норм транспортного законодавства, які втратили свою актуальність із розвитком ринкової економіки. Таким чином, вирішення даних проблем та дослідження судового захисту захисту прав споживачів у транспортній сфері є актуальним у межах теми дослідження.

Теоретичну основу дослідження становлять наукові праці таких вітчизняних та зарубіжних учених, як: В. Д. Андрійцьо, І.І. Банасевич, Т.В. Боднар, В.А. Васильєва, А.А. Верховець, Р.М. Гейнц, А.А. Герц, І.А. Грицяк, О.І. Дудла, О.Ю. Єгоричева, В.В. Луць, Н.І. Майданик, Р.А. Майданик, Г.К. Матвеев, О.І. Мацегорін, В.І. Микитин, А.О. Мінченко, О.М. Нечипуренко, Г.А. Осетинська, О.О. Отраднава, В.В. Паришкура, О.П. Письменна, Т.М. Підлубна, Тимченко, Н.В. Федорченко, Л.А. Шашкова, С.І. Шимон, О.М. Язвінська, А.В. Янчук та ін.

Метою дослідження є надання характеристики способу захисту цивільних прав та аналіз проблемних аспектів судового захисту прав споживачів у сфері транспортних послуг.

Виклад основного матеріалу. Для реалізації закріплених прав, свобод та законних інтересів людини держава потребує налагодження правового механізму забезпечення прав і свобод людини, який являє собою систему засобів, спрямованих на створення та підтримання існування умов поваги до всіх основних прав, свобод та законних інтересів людини, що є втіленням гідності людини як члена суспільства.

Більшість сучасних науковців визначають, що механізм захисту складається таких основних елементів: «засоби», «форми» і «способи» захисту суб'єктивних прав [1, с. 265; 2, с. 34; 3, с. 98].

Щодо способів захисту цивільних прав, то основні з них перелічені в ч. 2 ст. 16 ЦК України, що має назву «Захист цивільних прав та інтересів судом». Проте ці основні способи для захисту цивільних прав можуть використовуватися не лише під час захисту прав у судовому порядку, а і під час реалізації іншої форми захисту, яку особа обирає на свій розсуд (ч. 1 ст. 20 ЦК).

Визначень поняття «спосіб захисту цивільних прав» є більше ніж достатньо. Це пов'язано з відсутністю законодавчого закріплення цього поняття. Скільки буде науковців, які б займалися дослідженням питання захисту прав, стільки і буде формулювань поняття «спосіб захисту». Так, зокрема, наведемо деякі з них.

Ю.Ф. Беспалов під судовими способами захисту розуміє передбачені законодавством і застосовані судом заходи державного примусу, спрямовані на примусову реалізацію прав і інтересів особи [4, с. 126]. Таке розуміння судових способів захисту звужує їхню правову природу, крім цього, під час захисту споживчих прав особа має право самостійно обрати спосіб захисту, який передбачений законодавством, та скористатися адміністративною формою захисту, відповідно до якої уповноважені органи застосують міри примусу, які будуть спрямовані на дієвий захист та реалізацію прав.

В.Д. Андрійцьо способи захисту цивільних прав визначає як встановлені цивільним

законодавством заходи, які можуть бути реалізовані особою для захисту своїх цивільних прав та спрямовані на припинення та попередження правопорушень, а також на відновлення порушених прав або надання певної компенсації особі, права якої порушені, у випадку неможливості відновлення порушеного права [5, с. 7]. Т.М. Підлубна називає способами захисту правові прийоми, за допомогою яких заінтересована особа має змогу відновити своє порушене, оспорюване чи невизнане право та інтерес [6, с. 7]. Своє бачення поняття «способу захисту цивільних прав» висловлює і А.В. Янчук, який визначає дану категорію через дію фактичного чи юридичного характеру, яка може бути спрямована на попередження або припинення порушення цивільного права чи інтересу, усунення наслідків таких порушень, а також на відновлення, виникнення, зміну, припинення або здійснення цивільних прав у разі їх порушення [7, с. 8].

Отже, кожен із цих науковців використовує певну правову категорію (заходи, правові прийоми, дія) для позначення слова «спосіб», проте основним залишається його мета і реалізація права на захист. Тобто кардинальних відмінностей між ними не існує.

Крім того, щодо «способу захисту», як і щодо «засобу захисту» у цивілістичній літературі, то склалися два підходи до розуміння цього поняття. Перший полягає в ототожненні «способу захисту» із «засобом захисту» і визначенні його як складової частини процесуального права. Так, зокрема, В.В. Вітрянський зазначає, що під способами захисту цивільних прав розуміються передбачені законодавством засоби, за допомогою яких можна досягнути припинення, попередження, усунення порушень права, його відновлення та (або) компенсацію втрат, зумовлених порушенням права [8, с. 638]. Таке тлумачення вказує нам на синонімічність термінів «засоби та способи захисту цивільних прав». Інший підхід визначає спосіб захисту як такий, що має матеріально-правовий характер і є одним із елементів методу цивільно-правового регулювання. Його підтримують О.П. Сергєєв, Г.П. Тимченко, М.М. Гудима. Основні твердження зводяться до визначення «способу захисту» як матеріально-правової вимоги особи, право якої порушене, невизнане чи оспорене, і яка спрямована на припинення правопорушення і відновлення порушеного права та здійснює вплив на порушника, реалізована безпосередньо або через компетентний орган, залежно від обраної ним форми захисту [9, с. 142]. Даний підхід, на нашу думку, є найбільш прийнятним в аспекті захисту прав споживачів транспортних послуг як суб'єктів цивільних правовідносин, з урахуванням того, що, по-перше, «спосіб захисту цивільних прав» є закріпленим на рівні матеріального права (ст. 16 ЦК України); по-друге, є обраною

суб'єктом цивільних правовідносин правомочністю з реалізації суб'єктивного права на захист.

Тому, дослідивши наукові позиції щодо поняття «спосіб захисту», пропонуємо розглянути його як матеріально-правову вимогу особи, право якої порушене, невизнане чи оспорене, і яка спрямована на припинення правопорушення і відновлення порушеного права та здійснює вплив на порушника, реалізована безпосередньо або через компетентний орган, залежно від обраної ним форми захисту.

Найбільш поширена фраза «права споживачів захищаються судом» означає, що кожна особа має право в порядку, встановленому цим Кодексом, звернутися до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи законних інтересів (ст. 4 Цивільного Процесуального Кодексу України [10]).

Під час вирішення справ про захист прав споживачів в основному суди керуються положеннями постанови Пленуму Верховного Суду України від 12 квітня 1996 року № 5 «Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист споживачів», а в разі відшкодування шкоди – також постановами Пленуму Верховного Суду України від 31 березня 1995 року № 4 «Про судову практику в справах про відшкодування моральної (немайнової) шкоди» та Постановою Пленуму Верховного Суду України «Про практику розгляду судами цивільних справ за позовами про відшкодування шкоди» № 6 від 27.03.92 року. Додатково судами використовують положення Постанови Пленуму Вищого Спеціалізованого суду України з розгляду цивільних і кримінальних справ «Про деякі питання застосування судами законодавства під час вирішення спорів про відшкодування шкоди, завданої джерелом підвищеної небезпеки» № 4 від 01.03.2013 року.

У пункті 4 резолютивної частини Постанови Пленуму Верховного Суду України від 12 квітня 1996 року № 5 «Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів» [11] підтверджується той факт, що вимоги споживачів про захист їх прав розглядаються в позовному провадженні.

Позов є процесуальним засобом захисту порушеного або оскарженого права, властивим позовній формі захисту прав споживачів. Спірна матеріально-правова вимога однієї особи до іншої, що підлягає розгляду в певному процесуальному порядку, називається позовом.

Позов – універсальний засіб захисту права. За своєю сутністю він являє складне явище, в якому слід розрізняти дві сторони: матеріально-правову – вимога позивача до відповідача, і процесуально-правову – це вимога позивача до суду про забезпечення захисту порушеного або оспорюваного права. При цьому вимога до суду не може не супроводжуватися вимогою до відповідача [2, с. 32].

Коли позивач відмовляється від позову, то він відмовляється від звернення до суду, а саме від своєї вимоги до відповідача. Якщо суд приймає рішення про забезпечення позову, то мова йде про те, щоб забезпечити в майбутньому реалізацію матеріально-правової вимоги однієї особи до іншої.

Позовна заява – важливий засіб порушення процесу з конкретного спору. Відповідно до закону будь-яка зацікавлена особа може звернутися до суду за захистом порушеного або оскарженого права. Таке звернення і прийнято називати пред'явленням позову. Основні вимоги, які ставляться до змісту позовної заяви, повинні відповідати статті 151 ЦПК України [12].

Звернення до суду або інший юрисдикційний орган буде позовним тільки в тому випадку, якщо воно супроводжується вимогою до іншої сторони і суду про розгляд справи у визначеному позовному порядку.

Можливі такі варіанти позовних заяв у випадку порушення прав споживачів транспортних послуг:

- про усунення недоліків транспортної послуги;
- про розірвання договору і відшкодування понесених збитків;
- про відшкодування матеріальної і моральної шкоди, заподіяної неналежним перевезенням пасажирів;
- про відшкодування шкоди, заподіяної неналежним перевезенням багажу тощо.

Так, у рішенні від 31 жовтня 2019 року Рівненського міського суду у справі № 569/10303/19, розглядаючи вимогу позивача про стягнення моральної шкоди, суд зазначає таке.

Відповідно до пункту 5 частини першої статті 4 Закону України «Про захист прав споживачів» споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону.

Під час розгляду цивільної справи № 583/3453/16-ц (постанова від 02.09.2019р.) Верховний Суд вказав, що згідно зі статтями 4 та 22 Закону України «Про захист прав споживачів» споживачі мають право на відшкодування моральної шкоди тільки в разі її заподіяння небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією у випадках, передбачених законом.

Положеннями чинного законодавства, які регулюють спірні правовідносини, не визначено жодних умов для відшкодування моральної шкоди пасажирів, завданої неналежним виконанням надавачем послуг обов'язків за укладеними договорами перевезення, а тому підстав для стягнення моральної шкоди суд не вбачає [10].

Таким чином, доволі важко отримати відшкодування за моральну шкоду.

Позов до перевізника може бути пред'явлений споживачем транспортної послуги в разі повної або часткової відмови перевізника задовольнити претензію або недержання від перевізника відповіді на претензію в передбачений законодавством термін.

Від строку на пред'явлення претензії слід відрізнити строк позовної давності. Позовною давністю називається строк, у межах якого особа може звернутися до суду з вимогою про захист свого права або інтересу. Загальна позовна давність встановлюється ст.257 ЦК України [11] тривалістю у три роки, але для окремих видів вимог законом може встановлюватися спеціальна позовна давність: скорочена або більш тривала порівняно із загальною позовною давністю. Зокрема, у ч. 3 ст. 925 ЦК України [11] встановлено, що до вимог, які випливають із договору перевезення вантажу, застосовується позовна давність в один рік із моменту, що визначається відповідно до транспортних кодексів (статутів), а частиною 2 цієї статті встановлено, що позов до перевізника може бути пред'явлений відправником вантажу або його одержувачем у разі повної або часткової відмови перевізника задовольнити претензію або недержання від перевізника відповіді в місячний строк.

Деякі інші строки позовної давності передбачені у сфері автомобільного, водного та залізничного перевезення. Так, відповідно до абз. 2 ст. 167 Статуту автомобільного транспорту УРСР [14] передбачено двомісячний строк із дня одержання відповіді автотранспортного підприємства або організації на претензію або із дня закінчення строку, встановленого для відповіді, такий же строк для пред'явлення позову передбачає і Статут внутрішнього водного транспорту (п. 226) [15]. А щодо позовів до залізниць, то вони можуть бути подані у шестимісячний термін (п. 136 СЗУ) [16].

Аналізуючи дані норми спеціальних нормативно-правових актів, можна зробити висновок, що вони суперечать ст. 925 Цивільного кодексу України та обмежують право споживача транспортних послуг на захист своїх прав. Тому пропонуємо внести зміни до абз. 2 ст.167 Статуту автомобільного транспорту УРСР, п. 226 Статуту внутрішнього водного транспорту та п. 136 Статуту залізниць України про виключення положень даних пунктів на підставі відповідного Закону. Це сприятиме: по-перше, однаковому застосуванню законодавства; по-друге, можливості реалізації права на пред'явлення позову до суду протягом одного року.

Також важливо зазначити, що позивачем у судовій справі із захисту прав споживачів транспортних послуг можуть бути:

- 1) особи, які вважають, що їхні права як споживачів порушені, невизнані або оспорується;

2) органи та особи, на яких покладено обов'язок захисту прав споживачів у випадках, встановлених законом (ст. 56 ЦПК України). Відповідно до п. 10 ч. 1 ст. 26 ЗУ «Про захист прав споживачів» спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів та його територіальні органи в АРК, областях, м. Києві та Севастополі мають право подавати до суду позови щодо захисту прав споживачів. Таким правом, також наділені структурні підрозділи органів місцевого самоврядування (ч. 1 ст. 28 ЗУ «Про захист прав споживачів»). Відповідно до ст. 56 ЗУ «Про прокуратуру» прокурор може здійснювати представництво громадян у суді першої інстанції у випадках, передбачених законом. Із позовом до суду про визнання дій перевізника протиправними щодо невизначеного кола споживачів і про припинення цих дій мають право звертатися громадські організації (об'єднання) споживачів (п. 9 ч. 1 ст. 25 Закону України «Про захист прав споживачів») [17].

У випадку подачі позовної заяви до суду відповідно до ч. 3 ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів» споживачі звільняються від сплати судового збору за позовами, що пов'язані з порушенням їхніх прав. Це сприяє полегшенню реалізації споживачами наданих їм прав. Однак сьогодні статтю 5 Закону України «Про судовий збір» викладено в новій редакції, в якій відсутня будь-яка згадка про споживачів як про позивачів, які звільняються від сплати судового збору [18]. У цьому випадку вирішення колізії здійснюється на користь Закону України «Про захист прав споживачів», а саме відповідно до п. 7 постанови Пленуму Вищого спеціалізованого суду України з розгляду цивільних та кримінальних справ від 17.10.2014 № 10 «Про застосування судами законодавства про судові витрати у цивільних справах», яка визначає таке: «Оскільки стаття 5 Закону № 3674-УІ не містить вичерпного переліку пільг щодо сплати судового збору, то під час визначення таких пільг слід керуватися іншим законодавством України, наприклад, статтею 14 Закону України від 01 грудня 1994 року № 226/94-ВР «Про порядок відшкодування шкоди, завданої громадянину незаконними діями органів, що здійснюють оперативно-розшукову діяльність, органів досудового слідства, прокуратури і суду», статтею 22 Закону України від 22 жовтня 1993 року № 3551-XII «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту», статтею 22 Закону України від 12 травня 1991 року № 1023-XII «Про захист прав споживачів» [19].

Таким чином, проблема неузгодженості таких норм може призвести на практиці до того, що справи споживачів не будуть розглядатися без квитанції про сплату судового збору.

Так, наприклад, Харківський апеляційний суд у справі № 642/1163/18-ц від 05 листопада 2019 року ухалив, що відповідно до п.п. 6 п. 1

ч. 2 ст. 4 Закону України «Про судовий збір» від 08 липня 2011 року зі змінами та доповненнями під час подання апеляційної скарги на рішення суду оплаті підлягає судовий збір 150 відсотків ставки, що підлягала сплаті під час подання позовної заяви, іншої заяви і скарги.

Як убачається з матеріалів справи, у своїй позовній заяві ОСОБА_1 зазначив дві вимоги майнового характеру, тому до суду першої інстанції необхідно було сплатити судовий збір у розмірі 1409,60 грн. (704,80*2), 150% від цієї суми становить 2114,40 грн.

Апелянтом же сплачено судовий збір у розмірі 1152,60 грн., тобто недоплата судового збору під час подання апеляційної скарги на рішення суду першої інстанції складає 961,80 грн. (2114,40-1152,60).

Відповідно до п. 3 ч. 4 ст. 356 ЦПК України до апеляційної скарги додаються документи, що підтверджують сплату судового збору у встановлених порядку і розмірі, або документи, які підтверджують підстави звільнення від сплати судового збору відповідно до закону.

Згідно із ч. 2 ст. 357 ЦПК України до апеляційної скарги, яка оформлена з порушенням вимог, встановлених статтею 356 цього Кодексу, застосовуються положення статті 185 цього Кодексу.

Ураховуючи викладене, суд вирішив залишити апеляційну скаргу Акціонерного товариства «Альфа-Банк» без руху для доплати судового збору [20].

Певна специфіка у справах позовного провадження до перевізників виникає щодо визначення підсудності даної категорії справ. Так, у ч. 4 ст. 30 ЦПК України передбачено правило виключної підсудності для справ у позовах до перевізників, що виникають із договорів перевезення вантажів, пасажирів, багажу, пошти. Такі позови пред'являються за місцезнаходженням перевізника. Норми ст. 114-30 України також є спеціальними нормами по відношенню до норм ст. 27 ЦПК України, де встановлено загальне правило про підсудність справ за місцезнаходженням відповідача.

Ознайомившись із статистикою цивільних справ у Єдиному державному судових рішень [21] щодо порушення прав пасажирів, можна зробити декілька практичних висновків:

По-перше, кількість справ за позовами про захист прав споживачів транспортних послуг, за якими ухвалені судові рішення, є достатньо значною (всього за період із початку 2019 року по серпень 2019 року ухвалено близько 9 тисяч рішень у справах про захист прав споживачів, із них близько 1200 – у справах про перевезення).

По-друге, в основному позови споживачів задовольняються повною мірою судами першої інстанції.

По-третє, апеляційне і касаційне оскарження здійснюють відповідачі, тобто перевізники, як суб'єкти надання транспортних послуг.

По-четверте, досить часто рішення судів містять відмову споживачам у відшкодуванні моральної шкоди, оскільки факт її настання залишається недоведеним позивачами, або право на її відшкодування не передбачене нормами цивільного законодавства, законодавства про захист прав споживачів чи змістом укладених договорів.

По-п'яте, зазвичай у судовому порядку розглядаються справи про порушення прав пасажирів повітряного та залізничного транспорту, що пов'язано з дороговартісним перевезенням даними видами транспорту.

Також необхідно підтримати думку щодо узгалянення судової практики і перегляду судових рішень із підстав неоднакового застосування судом касаційної інстанції, одних і тих самих норм матеріального права, що мало наслідком ухвалення різних за змістом судових рішень Верховним Судом України, що суперечить принципу змагальності. Деякі процесуальні проблеми, пов'язані з реалізацією принципу змагальності на окремих стадіях цивільного процесу, погребують удосконалення [22].

Висновки. На підставі проведеного дослідження ми прийшли до таких результатів:

– пропонуємо розглядати спосіб захисту як матеріально-правову вимогу особи, право якої порушене, невизнане чи оспорене і яка спрямована на припинення правопорушення і відновлення порушеного права та здійснює вплив на порушника, реалізована безпосередньо або через компетентний орган, залежно від обраної ним форми захисту;

– проаналізувавши норми спеціальних нормативно-правових актів, можна зробили висновок, що вони суперечать ст. 925 Цивільного кодексу України та обмежують право споживача транспортних послуг на захист своїх прав. Тому пропонуємо внести зміни до абз. 2 ст. 167 Статуту автомобільного транспорту УРСР, п. 226 Статуту внутрішнього водного транспорту та п. 136 Статуту залізниць України про виключення положень даних пунктів на підставі відповідного Закону. Це сприятиме: по-перше, однаковому застосуванню законодавства; по-друге, можливості реалізації права на пред'явлення позову до суду протягом одного року.

Список використаних джерел:

1. Осетинська Г.А. Проблеми визначення елементів механізму захисту прав та законних інтересів споживачів у сфері надання послуг. *Вісник Господарського Судочинства*. 2005. № 1. С. 265–269
2. Сидорчук Ю.М. Механізм захисту прав людини та громадянина: сутність і перспективи розвитку в Україні. *Науковий вісник Чернівецького університету*. 2013. Випуск 682. Правознавство. С. 33–35.
3. Підлубна Т. Поняття захисту суб'єктивних цивільних прав та інтересів. *Право України*. 2008. № 9. С. 91–96.
4. Беспалов Ю.Ф. Семейно-правовое положение ребенка в Российской Федерации. Владимир : ВГПУ, 2000. 190 с.
5. Андрійцьо В.Д. Примусове виконання обов'язку в натурі як спосіб захисту цивільних прав : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук : спец. 12.00.03. Київ, 2004. 18 с.
6. Підлубна Т.М. Право на захист цивільних прав та інтересів : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук : спец. 12.00.03. Київ, 2009. 20 с.
7. Янчук А.В. Відшкодування збитків як спосіб захисту цивільних прав та інтересів : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук : спец. 12.00.03. Київ, 2011. 20 с.
8. Дзера О.В. Науково-практичний коментар Цивільного кодексу України. Київ : Юрінком Інтер, 2013. Т. II. 1120 с.
9. Гудима М.М. Предмет договору про надання туристичних послуг за законодавством України : дис.. канд. юрид. наук : 12.00.03. Київ, 2013. 277 с.
10. Цивільний кодекс України: від 16.01.2003 року № 40. Дата оновлення: 21.10.2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15/stru>.
11. Справа № 569/10303/19. Єдиний державний реєстр судових рішень. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/85374379>.
12. Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів : Постанова від 12.04.96. Дата оновлення: 25.05.1998. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0005700-96>.
13. Цивільний процесуальний кодекс України: від 18.03.2004 № 1618-IV Дата оновлення: 19.10.2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1618-15#n7112>.
14. Статуту автомобільного транспорту: від 27.06.1969 № 401. Дата оновлення: 27.06.1969. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/401-69-%D0%BF>.
15. Статут внутрішнього водного транспорту: від 15.10.1955 № 1801. Дата оновлення: 15.10.1955. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v1801400-55>.
16. Статуту залізниць України: від 17.04.1998 № 01-8/142. Дата оновлення: 19.05.2003. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v_142800-98.
17. Про захист прав споживачів : Закон від 12.05.1991 № 1023-XII. Дата оновлення: 16.07.2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.

18. Про судовий збір : Закон від 08.07.2011 № 3674-УІ. Дата оновлення: 21.10.2019. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/3674-17>.
19. Постанова Пленуму Вищого спеціалізованого суду України з розгляду цивільних та кримінальних справ від 17.10.2014 № 10 «Про застосування судами законодавства про судові витрати у цивільних справах». URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/v0010740-14>.
20. Справа № 642/1163/18. Єдиний державний реєстр судових рішень. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/85408753>.
21. Єдиний державний реєстр судових рішень. URL: <http://www.reyestr.court.gov.ua/Page/2>.
22. Дяченко С.В., Полінкевич О.В Принцип змагальності у цивільному процесі. *Соціологія права. Науково-практичний журнал*. № 3-4(24-25). С. 22–32.