

Ірина Лукасевич-Крутник,
кандидат юридичних наук, доцент,
доцент кафедри цивільного права і процесу
юридичного факультету
Тернопільського національного
економічного університету

ЯКІСТЬ НАДАННЯ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ЄВРОІНТЕГРАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ

Досліджено правовий аспект поняття якості надання транспортних послуг та критерії її визначення. З'ясовано, що на сьогодні критеріїв якості надання транспортних послуг в законодавстві України не встановлено. Проте міжнародний досвід свідчить про необхідність та дієвість їх закріплення на нормативному рівні. Запропоновано запозичити із законодавства ЄС та закріпити на законодавчому рівні України мінімальні стандарти якості надання транспортних послуг для кожного із видів транспорту, які б включали такі критерії: а) інформування замовника про особливості надання транспортних послуг; б) точність надання послуг і основні принципи дій в разі порушення в наданні послуг; в) швидкість надання транспортних послуг; г) чистота та комфорт транспортних засобів; р) доступність щодо оплати та поширення мережі; д) допомога особам з фізичними вадами і з обмеженими можливостями руху; е) обробка скарг, компенсації і відшкодування збитків у разі недотримання норм якості надання послуг тощо.

Ключові слова: транспортна послуга, якість послуг, договір перевезення, мінімальні стандарти якості, вимоги до транспортних послуг.

Бібл.: 15.

Лукасевич-Крутник И.

Качество предоставления транспортных услуг в условиях евроинтеграционных процессов

Исследовано правовые аспекты понятия качества предоставления транспортных услуг и критерии ее определения. Выяснено, что на сегодня критериев качества предоставления транспортных услуг в законодательстве Украины не установлено. Однако международный опыт свидетельствует о необходимости и действенность их закрепления на нормативном уровне. Предложено перенять из законодательства ЕС и закрépить на законодательном уровне Украины минимальные стандарты качества предоставления транспортных услуг для каждого из видов транспорта, которые включали следующие критерии: а) информирование заказчика об особенностях предоставления транспортных услуг; б) точность предоставления услуг и основные принципы действий в случае нарушения в предоставлении услуг; в) скорость предоставления транспортных услуг; г) чистота и комфорт транспортных средств; д) доступность по оплате и распространение сети; е) помощь лицам с физическими недостатками и с ограниченными возможностями движения; ж) обработка жалоб, компенсации и возмещения убытков в случае несоблюдения норм качества предоставления услуг и тому подобное.

Ключевые слова: транспортная услуга, качество услуг, договор перевозки, минимальные стандарты качества, требования к транспортным услугам.

Lukasevych-Krutnyk I.

Quality of the provision of transport services in the conditions of the euro-integration processes

In the current conditions of European integration processes taking place in Ukraine, the study of the quality of service provision, including transport, is becoming relevant. This problem is important not only from the theoretical point of view - for the development of the doctrine of private law, but also from a practical point of view, since every ordinary citizen is an individual - a consumer of transport services. Therefore, research on the quality of transport services is aimed at satisfying the actual needs of science and practice.

The purpose of this article is to study the concept of quality of transport services and criteria for its definition, taking into account the achievements of modern civilist doctrine and the norms of the current legislation of Ukraine.

The article is devoted to the legal aspect of the concept of quality of transport services and criteria for its definition. It was clarified that today the criteria for the provision of transport services in the legislation of Ukraine are not defined. However, international experience proves the necessity and effectiveness of their consolidation at

the normative level. It is proposed to borrow from the EU legislation and to establish at the legislative level minimum standards of quality of transport services for each type of transport, which would include the following criteria: a) informing the customer about the peculiarities of providing transport services; b) the accuracy of the provision of services and the basic principles of action in case of violation in the provision of services; c) the speed of transport services; d) cleanliness and comfort of vehicles; e) availability for payment and distribution of the network; f) assistance to people with disabilities; g) handling complaints, compensation and damages in case of non-compliance with service quality standards, etc.

Keywords: *transport service, quality of services, contract of carriage, minimum quality standards, requirements for transport services.*

Постановка проблеми. В сучасних умовах євроінтеграційних процесів, які відбуваються в Україні, актуального значення набуває дослідження питання якості надання послуг, у тому числі транспортних. Ця проблематика важлива не лише з теоретичної точки зору – для розвитку доктрини приватного права, а й з практичної, оскільки кожен пересічний громадянин є фізичною особою – споживачем транспортних послуг. Тому дослідження якості надання транспортних послуг спрямоване на задоволення актуальних потреб науки та практики.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Окремі аспекти проблематики договірних зобов'язань з надання транспортних послуг неодноразово ставали предметом дослідження в працях багатьох українських та зарубіжних науковців, серед яких І. О. Безлюдько, І. В. Булгакова, М. І. Брагінський, В. В. Вітрянський, Т. В. Гриняк, С. Д. Гринько (Русу), У. П. Гришко, Е. М. Деркач, І. А. Діковська, Я. О. Добідовська, О. В. Клепікова, Т. О. Колянковська, О. С. Кужко, В. С. Ломака, В. В. Луць, А. О. Мінченко, С. Ю. Морозов, О. М. Нечипуренко, Н. С. Нечипоренко, В. А. Попов, Д. А. Рябікін, Г. В. Самойленко, Л. Я. Свистун, Є. Д. Стрельцова, Р. І. Ташян, М. Л. Шелухін та багато інших. Проте поза увагою вчених залишилось висвітлення питання про якість надання транспортних послуг в умовах євроінтеграційних процесів.

Метою статті є дослідження поняття якості надання транспортних послуг та критеріїв її визначення з урахуванням надбань сучасної цивілістичної доктрини та норм чинного законодавства України.

Виклад основного матеріалу дослідження. Основним обов'язком перевізника за договорами перевезення є доставити пасажирів, багаж, вантаж у пункт призначення. Проте важлива не лише доставка певного об'єкта у пункт призначення, а й якість надання транспортної послуги.

Зважаючи на важливість проблематики якості послуг, в юридичній літературі дуже багато уваги приділяється як поняттю якості, так і критеріям їх визначення. Як зазначає О. Зверева, в науковій доктрині пропонується близько трьохсот визначень поняття «якість» залежно від сфери та суб'єктів його застосування [1, с. 137]. На думку Т. Блащук, до поняття якості в праві України звертаються у разі вибору предметів чи послуг для задоволення різних потреб, оцінки результатів виконання різних виробничих операцій, а також коли хочуть охарактеризувати співвідношення властивостей, що виражають суть предмета, або співвідношення предметів між собою, або співвідношення між явищами, або між предметами та явищами [2, с. 11].

У нормах Цивільного кодексу України від 16 січня 2003 р. (далі – ЦК України) критерії якості надання транспортних послуг за договорами перевезення, на відміну від договорів купівлі-продажу (ст. 673) та договорів підряду (ст. 857), не визначаються. Вимоги до якості послуг не закріплено і в загальних положеннях ЦК України про послуги (гл. 63). У контексті зазначеного слушною є точка зору І. Б. Утехіна та О. В. Мірошника, що категорія якості послуги важко піддається правовому регулюванню через неуречений їй зміст [3, с. 58; 4, 79]. Незважаючи на це, визначення якості послуг має бути.

Заслуговує на увагу позиція Н. В. Федорченко, яка, розглядаючи означену проблему, виокремлює три основні підходи до питання якості послуг: 1) якість надання послуг необхідно пов'язувати з фактом досягнення або недосягнення певного результату; 2) якість надання послуг слід визначати через оцінку лише поведінки (дій, операцій, діяльності) виконавця; 3) якість надання послуг в одних випадках визначатиметься через досягнення (або недосягнення) передбачуваного результату, а в інших – необхідно надавати оцінку тільки поведінку виконавця (залежно від конкретних обставин виконання певного зобов'язання) [5, с. 302–303]. На нашу думку, для визначення якості транспортних послуг доцільно запропонувати четвертий підхід, згідно з яким якісною можна вважати таку транспорту послугу, яка не в певних випадках, а одночасно визначатиметься через перші два критерії. Наприклад, під час перевезення вантажу одночасно важлива не лише доставка цього об'єкта у пункт призначення, що свідчить про досягнення корисного результату послуги, а й належне виконання перевізником окремих обов'язків для здійснення перевізного

процесу, наприклад подача транспортних засобів під завантаження у встановлений строк, завантаження вантажу, якщо цей обов'язок покладається на перевізника, цілісність та збереженість вантажу та ін.

Якість надання транспортних послуг пов'язують з різними критеріями. Так, за економічними показниками якість послуг оцінюється залежно від того, якою мірою вони задовольняють суспільство в таких послугах. Їх умовно поділяють на дві групи. В першу групу входять показники «інструментальної» якості, які оцінюють корисні властивості від надання транспортних послуг: безпека перевезень; зручність користування системою послуг (у замовленні послуг, в умовах перевезення пасажирів, щодо прийому і здачі вантажу, наявність додаткових послуг, можливість одержання достовірної інформації про тарифи, умови перевезення); схоронність багажу та вантажу, своєчасність відправлення та доставки в пункт призначення, швидкість перевезення тощо. В другу групу входять показники «функціональної» якості, що характеризують ввічливість персоналу перевізника, його професіоналізм, компетентність, матеріальну оснащеність тощо [6, с. 49; 7, с. 174].

Правовий аспект поняття якості послуг, у тому числі транспортних, на відміну від економічного, філософського, технічного тощо, полягає у тому, що всі встановлені вимоги щодо якості повинні підлягати обов'язковому виконанню [5, с. 305]. Керуючись ч. 1 ст. 628 ЦК України, вимоги, яким повинні відповідати транспортні послуги, за джерелом їх закріплення можна поділити на дві групи: 1) вимоги щодо надання транспортних послуг, які визначені в умовах договору перевезення на розсуд сторін; 2) вимоги, які є обов'язковими відповідно до актів транспортного законодавства.

На думку М. М. Сібільова, умови договору, визначені на розсуд сторін і погоджені ними, можна назвати ініціативними, а умови, обов'язкові відповідно до актів цивільного законодавства, – обов'язковими [6, с. 59]. Підтримуючи таку позицію, за аналогією наведені вище вимоги до якості транспортних послуг теж можна назвати ініціативними та обов'язковими. Відповідно, якісними можна назвати лише такі транспортні послуги, які відповідають поставленим ініціативним та обов'язковим вимогам.

В юридичній літературі є позиція, що одним із способів визначення якості послуг – це реклама [3, с. 60]. На нашу думку, з такою точкою зору не можна погодитись, оскільки реклама не є джерелом закріплення вимог щодо якості, які підлягають обов'язковому виконанню. У цьому, як зазначалось вище, виявляється правовий аспект якості послуг, у тому числі транспортних.

Згідно з вимогами Принципів європейського контрактного права «...якість визначається в договорі, але сторона, у крайньому разі, повинна дотримуватись середньої якості...» [9, с. 85]. З цього приводу Н. В. Федорченко слушно зауважує, що за відсутності в договорі умов про якість виконавець зобов'язаний надати послугу відповідно до вимог, що звичайно ставляться до таких послуг [5, с. 305]. Проте оскільки за договором перевезення якість надання транспортної послуги може безпосередньо вплинути на життя чи здоров'я фізичних осіб або діяльність юридичних осіб – замовників таких послуг, важливо встановити вимоги до якості послуг на законодавчому рівні. На сьогодні таких критеріїв якості надання транспортних послуг у нормативно-правових актах України не визначено. Проте міжнародний досвід свідчить про необхідність та дієвість їх закріплення на нормативному рівні. Відповідно до Угоди про асоціацію такі критерії мають бути визначеними для кожного виду транспорту. Так, відповідно до додатку III Регламенту (ЄС) Європейського Парламенту і Ради про права та обов'язки пасажирів залізничного транспорту мінімальними стандартами якості надання транспортних послуг на залізничному транспорті від 23 жовтня 2007 р. № 1371/2007 є такі: 1) вимоги до квитків та інформування; 2) точність надання послуг і основні принципи дій у разі порушення в наданні послуг; 3) чистота рухомого складу потягу і обладнання на вокзалах (якість повітря у вагонах, гігієна санітарного обладнання тощо); 4) вичення рівня задоволеності клієнтів; 5) обробка скарг, компенсації і відшкодування збитків у разі недотримання норм якості надання послуг; 6) допомога особам з фізичними вадами і з обмеженими можливостями руху [10]. Зазначені міжнародні стандарти повинні бути імplementовані в національне законодавство України до 2025 р.

Одним із критеріїв якості надання послуг відповідно до європейських стандартів є точність надання послуг. Очевидно, він передбачає дотримання перевізником обов'язку доставити вантаж, пасажирів, багаж, пошту до пункту призначення в строк, встановлений договором, актами транспортного законодавства або ж в розумний строк, як це передбачено ч. 1 ст. 919 ЦК України. Зважаючи, що питання важливості дотримання строків та їх роль як важливої умови договорів перевезення більш детально висвітлено в п. 3.3, звернемо увагу лише на окремі найбільш виражені випадки судової практики щодо реалізації зазначеного обов'язку перевізника. Так, значного розголосу набула судова справа № 22-ц/796/9576/2013, за матеріалами якої фізична особа 1 звернулась до Солом'янського суду м. Києва з позовом до Державного підприємства «Українська залізнична швидкісна компанія» Державної адміністрації залізничного транспорту України «Укрзалізниця» про відшкодування матеріальної та моральної шкоди. В судовому порядку було встановле-

но, що швидкісний електропоїзд «Інтерсіті+», який 13 жовтня 2012 р. прямував маршрутом Харків – Київ, через 30 хвилин після початку руху зупинився та надалі не зміг рухатися. Пасажирам, у тому числі фізичній особі І, було запропоновано пересісти до іншого потягу нижчого класу, внаслідок чого він прибув до Києва на 4 години пізніше. Співробітники потягу (начальник потягу, провідники), а також співробітники київського вокзалу відмовилися не лише повернути пасажирам різницю вартості квитків, а й навіть засвідчити, що потяг запізнився. Рішенням Солом'янського суду м. Києва від 22 травня 2013 р. фізичній особі І у задоволенні позову відмовлено. Натомість рішенням Апеляційного суду м. Києва від 17 вересня 2013 р. позовні вимоги задоволено частково, із відповідача на користь позивача було стягнуто різницю вартості квитків, проте у відшкодуванні моральної шкоди відмовлено [11].

Важливо додати, що на момент виникнення спору, а також під час його вирішення в судовому порядку законодавчо не було встановлено порядок відшкодування Укрзалізницею витрат пасажирам за запізнення потягів. Позитивне рішення суду було вкрай невігдне Укрзалізниці, оскільки поламки потягів «Хюндай» у 2012 р. були масовими, а отже, задоволення позову навіть одного пасажира могло спричинити хвилю позовів інших незадоволених пасажирів, що й знайшло відбулось на практиці. Це рішення Апеляційного суду м. Києва в засобах масової інформації віднесли до «судових справ, що змінюють Україну» [12].

В європейських стандартах якості надання транспортних послуг значна увага приділяється основним принципам дій у разі порушення точності надання послуг. У зв'язку з цим в законодавстві у сфері повітряного транспорту України були імplementовані норми, яким на перевізника було покладено обов'язок виплати компенсацій у разі відмови у перевезенні з вини перевізника, скасування рейсу, затримки рейсу, зміни класу обслуговування тощо (розд. XIII ПК України). Дані норми повторюють положення Регламенту (ЄС) Європейського Парламенту та Ради про запровадження загальних правил компенсації та допомоги пасажирам у разі відмови у перевезенні та скасування чи тривалої затримки авіарейсів від 11 лютого 2004 р. № 261/2004 та про відміну Регламенту ЄС № 295/91 [13]. Вперше в законодавстві України – ПК України – закріплена компенсація у євро за порушення перевізником виконання своїх обов'язків. Наприклад, перевізник має виплатити компенсацію у розмірах 250, 400, 600 євро (залежно від дальності рейсів), якщо пасажирам відмовлено у перевезенні проти їхньої волі. Згідно з рішенням ЄСПЛ *Finnair Oyj v Timu Lassooy* (Фінляндія) у справі С-22/11 від 12 жовтня 2012 р. поняття «відмова у перевезенні» у значенні Регламенту Європейського Парламенту і Ради (ЄС) № 261/2004 повинне тлумачитися як таке, що стосується не тільки випадків, коли відмова у перевезенні зумовлена овербукінгом, а й випадків, коли у перевезенні відмовлено з інших причин, наприклад операційних. Настання «надзвичайних обставин», через які авіаперевізник змінює графік рейсів після настання таких обставин, не може бути підставою для відмови у перевезенні такими пізнішими рейсами або для звільнення авіаперевізника від його зобов'язання виплатити компенсацію пасажиру, якому він відмовляє у перевезенні таким рейсом [14].

Реалізації зазначеного обов'язку перевізника в сфері залізничного транспорту присвячене рішення ЄСПЛ *ÖBB-Personenverkehr AG v Schienen-Control Kommission* (Австрія) у справі С-509/11 від 26 вересня 2013 р. Відповідно до резолютивної частини рішення залізничне підприємство не має права включати до загальних умов перевезення положення, згідно з яким це підприємство звільняється від обов'язку виплатити компенсацію в разі затримки, якщо ця затримка сталася через непереборні обставини або через одну з інших причин (тлумачення ст.17 Регламенту ЄС № 1371/2007) [15].

Висновки. Наведене вище дослідження якості надання транспортних послуг дає змогу зробити висновок про необхідність врегулювання цього питання на законодавчому рівні. Тому пропонуємо заповзичити із законодавства ЄС та закріпити на законодавчому рівні мінімальні стандарти якості надання транспортних послуг для кожного із видів транспорту, які б охоплювали такі критерії: а) інформування замовника про особливості надання транспортних послуг; б) точність надання послуг і основні принципи дій у разі порушення в наданні послуг; в) швидкість надання транспортних послуг; г) чистота та комфорт транспортних засобів; г) доступність щодо оплати та поширення мережі; д) допомога особам з фізичними вадами і з обмеженими можливостями руху; е) обробка скарг, компенсації і відшкодування збитків у разі недотримання норм якості надання послуг тощо.

Список використаних джерел

1. Зверева О. В. Право споживачів на належну якість. *Часопис Київського університету права*. 2008. № 2. С. 136–139.
2. Блащук Т. Поняття якості в праві України. *Підприємництво, господарство і право*. 2011. № 3. С. 11–13.

3. Утехін І. Б. Якість послуг за договором у цивільному праві. *Університетські наукові записки*. 2010. № 4 (36). С. 57–62.
4. Мирошник А. В. Возмездное оказание услуг в гражданском праве России : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03. Саратов, 2003. 172 с.
5. Федорченко Н. В. Якість послуг в умовах глобалізації . Актуальні проблеми приватного права. Збірник наукових праць до 85-річчя з дня народження і 55-річчя науково-педагогічної та громадської діяльності Володимира Васильовича Луця. Тернопіль : Підручники та посібники, 2018. С. 302 – 312.
6. Криворучко О. Системне оцінювання якості транспортних послуг. *Стандартизація. Сертифікація. Якість*. 2011. № 2. С. 46–51.
7. Єрмак О. М., Пустовіт В. І. Щодо визначення якості пасажирських перевезень. *Міжвузівський збірник «Наукові нотатки»*. Луцьк, 2014. Вип. 46. С. 170–176.
8. Сібільов М. М. Співвідношення актів цивільного законодавства і договору та базові моделі регулювання договірних відносин за чинним Цивільним кодексом України. *Вісник Хмельницького інституту регіонального управління та права*. 2004. № 4 (12). С. 56–61.
9. Принципи європейського договірного права. *Український часопис міжнародного права*. 2003. № 1. С. 83–118.
10. Регламент (ЄС) Європейського Парламенту і Ради про права та обов'язки пасажирів залізничного транспорту від 23 жовтня 2007 р. № 1371/2007 / *Офіційний вісник Європейського Союзу*. URL: <http://doszt.gov.ua/content/media/Reglament-1371-UA.pdf> (дата звернення: 10. 03. 2019).
11. Рішення Апеляційного суду м. Києва від 17 вересня 2013 р. у справі № 22-ц/796/9576/2013. *Державний реєстр судових рішень*. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/33603115> (дата звернення: 10. 03. 2019).
12. Платформа стратегічного судового захисту. Судові справи, що змінюють Україну. ГС «Українська Гельсінська спілка з прав людини», ГС «Центр інформації про права людини». Київ, 2015. 32 с.
13. Регламент Європейського Парламенту та Ради (ЄС) про запровадження загальних правил компенсації та допомоги пасажирам у разі відмови у перевезенні та скасування чи тривалої затримки авіарейсів від 11 лютого 2004 р. № 261/2004, а також про скасування Регламенту (ЄС) № 295/91. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_912 (дата звернення: 01. 03. 2019).
14. Огляд прецедентного права Суду Європейського Союзу у сферах, що регулюються Угодою про асоціацію між Україною та ЄС. Київ, 2019. 539 с.
15. Рішення Європейського суду з прав людини ÖBB-Personenverkehr AG v Schienen-Control Kommission (Австрія) у справі C-509/11 від 26 вересня 2013 р. *Case-law of the Court of Justice*. URL: <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?docid=142215&doclang=DE> (дата звернення: 01. 03. 2019).

References

1. Zvierieva, O. V. (2008). Pravo spozhyvachiv na nalezhnu yakist [The right of consumers to the right quality]. *Chasopys Kyivskoho universytetu prava – Journal of the Kyiv University of Law*, 2, 136–139 [in Ukrainian].
2. Blashchuk, T. (2011). Poniattia yakosti v pravi Ukrainy [The concept of quality in the law of Ukraine]. *Pidpriemnystvo, gospodarstvo i pravo – Entrepreneurship, economy and law*, 3, 11–13 [in Ukrainian].
3. Utiokhin, I. B. (2010). Yakist posluh za dohovorom u tsyvilnomu pravi [Quality of services under a civil law contract]. *Universytetski naukovy zapysky – University Scientific Notes*, 4 (36), 57–62 [in Ukrainian].
4. Myroshnyk, A.V. (2003). Возмездное оказание услуг в гражданском праве России [Onerous provision of services in the civil law of Russia]. *Extended abstract of candidate's thesis*. Saratov [in Russian].
5. Fedorchenko, N.V. (2008). Yakist posluh v umovakh hlobalizatsii [Quality of services in the conditions of globalization]. *Aktualni problemy pryvatnoho prava. Zbirnyk naukovykh prats do 85-richchia z dnia narodzhennia i 55-richchia naukovo-pedahohichnoi ta hromadskoi diialnosti Volodymyra Vasylovycha Lutsia – Actual problems of private law. Collection of scientific works on the 85th anniversary of the birth and the 55th anniversary of the scientific-pedagogical and public activity of Volodymyr Vasilyevich Lutz*, (pp. 302–312). Ternopil : Pidruchnyky ta posibnyky [in Ukrainian].
6. Kryvoruchko, O. (2011). Systemne otsiniuvannya yakosti transportnykh posluh [System evaluation of transport services quality]. *Standartyzatsiia. Sertyfikatsiia. Yakist – Standardization. Certification. Quality*, 2, 46–51 [in Ukrainian].
7. Iermak, O. M., Pustovit, V. I., (2014). Shchodo vyznachennia yakosti pasazhyrskykh perevezen [Concerning the definition of passenger transportation quality]. *Mizhvuzivskyi zbirnyk «Naukovi notatky» – Intercollegiate collection «Scientific Notes»*, 46, 170–176 [in Ukrainian].

8. Sibilov, M. M. (2004). Spivvidnoshennia aktiv tsyvilnoho zakonodavstva i dohovoru ta bazovi modeli rehuliuвання dohovirnykh vidnosyn za chynnym Tsyvilnym kodeksom Ukrainy [Value of acts of civil law and contract and basic models of regulation of contractual relations under the current Civil Code of Ukraine]. *Visnyk Khmelnytskoho instytutu rehionalnoho upravlinnia ta prava – Bulletin of the Khmelnytsky Institute of Regional Management and Law*, 4 (12), 56–61 [in Ukrainian].
9. Pryntsypy yevropeiskoho dohovirnoho prava [Principles of European contract law] (2003). *Ukrainskyi chasopys mizhnarodnoho prava – Ukrainian Journal of International Law*, 1, 83–118 [in Ukrainian].
10. Rehlament Yevropeiskoho Parlamentu i Rady pro prava ta oboviazky pasazhyriv zaliznychnoho transportu vid 23 zhovtnia 2007 r. № 1371/2007 [Regulation (EC) of the European Parliament and of the Council on the rights and obligations of rail passengers from October 23, 2007, № 1371/2007]. *Ofitsiinyi visnyk Yevropeiskoho Soiuzu – Official Journal of the European Union*. Retrieved from <http://doszt.gov.ua/content/media/Reglament-1371-UA.pdf> [Accessed: March 10, 2019] [in Ukrainian].
11. Rishennia Apeliatsiinoho sudu m. Kyieva vid 17 veresnia 2013 r. u spravi № 22-ts/796/9576/2013 [Decision of the Court of Appeal of Kyiv dated September 17, 2013 in case № 22-c/796/9576/2013]. *Derzhavnyi reiestr sudovykh rishen – State register of court decisions*. Retrieved from <http://reyestr.court.gov.ua/Review/33603115> [in Ukrainian].
12. *Platforma stratehichnoho sudovoho zakhystu. Sudovi spravy, shcho zminiuiut Ukrainu. HS «Ukrainska Helsinska spilka z prav liudyny», HS «Tsentri informatsii pro prava liudyny» [Platform for Strategic Litigation. Judicial affairs that change Ukraine. The Ukrainian Helsinki Human Rights Union, the Center for Human Rights Information Center]*. (2015). Kyiv [in Ukrainian].
13. *Rehlament Yevropeiskoho Parlamentu ta Rady pro zaprovadzhennia zahalnykh pravyl kompensatsii ta dopomohy pasazhyram u razi vidmovy u perevezenni ta skasuvannia chy tryvaloї zatrymky aviareisiv vid 11 liutoho 2004 r. № 261/2004, a takozh pro skasuvannia Rehlamentu № 295/91 [Regulation of the European Parliament and of the Council on the introduction of general rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and cancellation or prolonged flight delay of February 11, 2004, № 261/2004, as well as the repeal of Regulation № 295/91]*. Retrieved from https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_912 [in Ukrainian].
14. *Ohliad pretsedentnoho prava Sudu Yevropeiskoho Soiuzu u sferakh, shcho rehuliuuiutsia Uhodoiu pro asotsiatsiiu mizh Ukrainoiu ta YeS [An overview of the case law of the European Union Court in the areas governed by the Association Agreement between Ukraine and the EU]*. (2019). Kyiv [in Ukrainian].
15. Rishennia Yevropeiskoho sudu z prav liudyny ÖBB-Personenverkehr AG v Schienen-Control Kommission (Avstriia) u spravi C-509/11 vid 26 veresnia 2013 r. [ÖBB-Personenverkehr AG v Schienen-Control Kommission (Austria), European Court of Human Rights, Case C-509/11 of 26 September 2013]. *Case-law of the Court of Justice*. Retrieved from <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?docid=142215&doclang=DE> [Accessed: March 10, 2019] [in Ukrainian].

Стаття надійшла до редакції 20.06.2019.