

Дишкантюк Ю.І.

*аспірантка кафедри господарського права і процесу
Національного університету «Одеська юридична академія»*

ТРАНСПОРТНІ ПОСЛУГИ ЯК РІЗНОВИД СЕРВІСНИХ ПОСЛУГ У СФЕРІ ГОСПОДАРЮВАННЯ

Постановка проблеми. У сфері господарювання надаються чисельні послуги, серед яких транспортні послуги займають провідне місце. У національному законодавстві створене правове підґрунтя щодо зазначених послуг, яке містить чисельні акти щодо окремих видів транспорту та акти загального характеру. Доречним є виокремлення транспортних послуг як послуг сервісного (обслуговуючого) характеру, що є майже недослідженим та потребує визначення на нормативному рівні.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженням положень щодо виокремлення транспортних послуг як різновиду сервісних послуг у сфері господарювання займалися декілька вітчизняних та іноземних вчених, наприклад, такі як В.В. Волік, Л.М. Волинець, Н.Т. Гринів, Р.Р. Гудима, О.Г. Кухарчик, О.В. Литвин, Н.С. Танклевська, Т.А. Чернявська та інші, але деякі їх аспекти залишилися дискусійними та потребують нормативного визначення з урахуванням оновлення їх видів, договору, який є їх формою, порядку його укладання, умов та форми.

Мета статті. Метою статті є визначення поняття «транспортні послуги» як різновиду сервісних послуг з визначенням їх характерних ознак, видів, форми та договірною забезпечення.

Виклад основного матеріалу. Транспортні послуги є найбільш розповсюдженою діяльністю у сфері господарювання, входять до предметної складової господарського права та є різновидом сервісних послуг. Обслуговуючий характер транспортних послуг, здійс-

нення їх з метою належного сучасного задоволення у перевезеннях населення, висока якість обслуговування та впровадження цифрових зручних технологій – це критерії та їх ознаки, які потребують прозорого і чіткого нормативного забезпечення. Так, відповідно до звіту ЦО-12, транспортні внутрішні вантажні перевезення залізницею склали за 2020 рік - 63 246,4, 2019 рік 62 099,2, за 2018 - 68 380,4 [1]. У літературі зазначений термін виокремлюється по-різному та пов'язують його як із самою процедурою та умовою перевезення різноманітним транспортом так і об'єктною складовою – пасажирями і багажом. Так, А. Матвеева вважає, що «транспортні послуги потрібно розглядати як сукупність зобов'язань, урегульованих нормами права, опосередкованих відповідними договорами, забезпечених господарсько-правовими засобами державного регулювання, та пов'язаних із фізичним переміщенням у просторі пасажирів, багажу, вантажів» [2, с. 141]. Зазначене досить широке визначення враховує й сам процес здійснення транспортних послуг на підставі договору та з урахуванням встановлених державних умов, стандартів і правил. На думку Д. О. Власенко, транспортна послуга являє собою «результат транспортної роботи з переміщення вантажів і пасажирів (предмет послуги), а також сукупності супутніх, доповнюючи перевізний процес операцій, які виконуються транспортним підприємством (суб'єкт послуги) за попередньою заявою клієнта (об'єкт послуги)» [3, с. 18]. З точки зору О.Г. Кухарчик транспортною послугою є «процес перевезення вантажів та

пасажирів, а також комплексу супутніх операцій та робіт, що пов'язані з його підготовкою та здійсненням» [4, с. 51]. Зазначені думки виокремлюють важливі ознаки транспортних послуг – сам процес (факт) існування і реалізації, їх об'єкти та можливість надання супутніх послуг, які тісно пов'язані із перевезенням, сприяють і доповнюють його. Гринів Н. Т., Подвальна Г. В зазначають, що «транспортну широком загалом сприймається як діяльність з обслуговування певним чином окресленого кола клієнтів, які «споживають» транспортну послугу. З цього факту випливає її нематеріальний характер. Нематеріальний характер послуги зумовлює чергову специфічну для транспортної послуги характеристику, а саме єдності місця, часу, обсягу її виробництва та споживання» [5, с. 33]. Сам процес «надання транспортних послуг пов'язано із досягненням іншого ефекту – матеріальний об'єкт (вантаж, багаж, пошта, пасажир) переміщуються у просторі з одного місця в інше визначене договором місце у встановлений строк. Транспортні послуги спрямовані не на створення нового матеріалізованого об'єкта, а на сприяння ефективному володінню, використанню чи розпорядженню власником належного йому і вже наявного об'єкта» [6, с. 54].

Деякі вчені виокремлюють використовують більш широке поняття «ринок транспортних послуг». Так, за твердженням А. Брайковської, ринок транспортних послуг – це «система відносин між фізичними та юридичними особами – суб'єктами різних типів, форм власності та господарювання в світовому і внутрішньому економічному просторі щодо організації та купівлі-продажу транспортних послуг на основі дії об'єктивних економічних законів та правових норм» [7, с. 75]. Ринок транспортних послуг є складовою «сервісної економіки, яка в порівнянні з індустріальною, є більш гармонійним, бо включає в єдиний комплекс сфери матеріального виробництва, обігу та послуг. В силу яскраво вираженої індивідуалізації, де в центрі уваги конкрет-

ний клієнт, сервісна економіка є соціально-орієнтованою» [8, с. 113]. Зазначене можливо виокремити як процедуру надання послуг, тобто, правовідносини, які виникають при здійсненні транспортних послуг на підставі договору, як національного так і міжнародного характеру, на умовах та в порядку визначених нормами чинного загального та спеціального законодавства. До загального законодавства щодо транспортних послуг можливо віднести ЦК та ГК України, а до спеціального систему нормативно-правових актів, яка називається «транспортне законодавство», до якого входять акти загального характеру і стосуються усіх видів транспорту, наприклад, Закону України «Про транспорт» [9] і спеціального (профільного) характеру, які стосуються окремих транспортних послуг, наприклад, автомобільних, повітряних, залізничних, тощо. Також, до загального законодавства відносяться міжнародні акти, які теж містять положення транспортної діяльності як різновиду сервісної діяльності, наприклад, п.5 ст. 1 Регламенту ЄС та Ради (ЄС) №1072/2009 [10]. Чимало актів ЄС містять положення щодо окремих транспортних послуг та їх видів. Так, термін «регулярні сполучення» в законодавстві ЄС означає «сполучення, що передбачають перевезення пасажирів із визначеними інтервалами й за визначеними маршрутами, з посадкою й висадкою пасажирів на заздалегідь визначених зупинках» [11]. Важливим є стандарти та їх кваліфікаційні умови, які визначені в ЄС та, на нашу думку, потребують закріплення у вітчизняному законодавстві. Наприклад, такий важливий стандарт щодо залізничних перевезень як «інтероперабельність» означає здатність залізничної системи забезпечити безпечний і безперебійний рух поїздів, забезпечивши необхідний рівень продуктивності та «компонент інтероперабельності», який означає будь-яку елементарну складову, групу компонентів, складальний вузол або повністю складене устаткування яке включене або має бути включене до підсистеми, від якої залежить сумісність залізничної

системи безпосередньо або опосередковано, в тому числі як матеріальних об'єктів і нематеріальних об'єктів» [12]. Зазначений термін стосується всіх видів транспорту, визначаючи певні стандарти якості до їх складу (агрегатів, вузлів, механізмів, тощо). Майже в усіх країнах діє спеціальне національне законодавство, яке регулює транспортні послуги, або такі норми містять комерційні кодекси. Так, за ст. 1 Німецького торгового уложення транспортні послуги відносяться до видів торгового промислу та зазначає, що «прийняття на себе перевезення вантажів або пасажирів морем, угоди фрахтувальників або установ, призначених для перевезення пасажирів по суші або по внутрішнім водам, а також угоди підприємств, що займаються буксирним судноплаванням» [13].

Характерною ознакою транспортної діяльності є її сервісний (обслуговуючий) характер. Із сутності самого поняття «сервіс» можливо надати змістовну характеристику перевезення – процесу надання транспортних послуг, адже «сервіс передбачає обов'язкову наявність цілеспрямованого, технологічно забезпеченого процесу обслуговування, що ґрунтується на професійній підготовці персоналу, чітких методах менеджменту (управління) та обов'язковій ефективності. І якщо більш загальному поняттю «послуга» надається значення надання блага, навіть допомоги в скрутних обставинах переважно на добровільних засадах без чітких формалізованих процедур її надання, то поняття «сервіс», навпаки, пов'язується з формальними процедурами, з доволі чіткими правовими та економічними ознаками. Важливо підкреслити, що «персоналізація» сервісу в комерційній діяльності передбачає не скільки вихід за межі правових норм чи комерційних стосунків (перехід на дружні, некомерційні стосунки), скільки перехід на більш досконалий рівень обслуговування (наприклад, підвищений об'єм послуг за ту ж оплату, терміновість чи позачергове обслуговування тощо, найвищим рівнем якого вважається рівень

«VIP service», тобто найвищий рівень якості надання послуг» [14, с. 12]. Також, слушною є думка про те, що саме «робота, яка пов'язана з наданням основних та додаткових послуг при перевезенні пасажирів, є транспортним сервісом пасажирських перевезень. До основних факторів, які забезпечують якість транспортних послуг відносяться: матеріальна база; кваліфікований персонал, що зацікавлений у гарній роботі; продумана організаційна структура і чітке управління підприємством цілому і якістю» [15, с. 63]. Крім того «транспортний сервіс із забезпечення пасажирських перевезень включає наступні види сервісу – задоволення споживчого попиту пасажирів на основну транспортну послугу (поїздки); – задоволення споживчого попиту пасажирів на додаткові послуги, що супутні до основної послуги; – додатковий сервіс; – інформаційне обслуговування, яке необхідно надавати пасажирові для забезпечення поїздки; – фінансове обслуговування (багатоваріантна схема оплати основної послуги, залежно від ступеню комфорту, діючої системи знижок і пільг). Суб'єктом надання транспортних послуг може бути держава та органи місцевого самоврядування, що свідчить про державний сервіс, який «є похідним продуктом діяльності органів публічної влади, його реалізація передбачає запровадження відповідних інституційних правил. Саме такі правила мають регламентувати технологічний процес реалізації потреб та інтересів населення за відповідними параметрами, які визначають певні критерії їх якості» [16, с. 9]. Тобто, виокремлюється публічні транспортні послуги, які, як правило, засновані на державних контрактах типового або примірного типу.

Крім того вчені виокремлюють види транспортних послуг. Так, на думку В.В. Волік існують основні та додаткові транспортні послуги, та досліджуючи їх щодо перевезення міським транспортом пропонує до основних віднести перевезення пасажирів і їхнього багажу, а до додаткових транспортні

послуги, які не пов'язані із перевезенням, але сприяють йому, наприклад, утримання об'єктів міського транспорту, організація роботи тягових електропідстанцій, тощо [17, с. 193]. Транспортні перевезення можливі одним або декількома різновидами транспорту. Так, на думку О.Г. Кухарчик «мультимодальні перевезення» необхідно розуміти як перевезення вантажу, що одночасно виконується двома або більше видами транспорту, організовано одним оператором, який бере на себе відповідальність доставки вантажу «від дверей до дверей» на підставі єдиного договору як на міждержавному, так і на регіональному рівнях» [18, с. 158]. Л.М. Волинець характеризує мультимодальне перевезення як «міжнародне перевезення, що виконується двома або більше видами транспорту, організовується оператором, який бере на себе відповідальність доставки вантажів «від дверей до дверей» за єдиним договором та наскрізною ставкою фрахту. Мультимодальні перевезення є більш складними та всеохоплюючими, ніж перевезення розділені за різними видами транспорту. Водночас вони більш прості для клієнтури, тому що на відміну від ситуації, коли імпортери, експортери та вантажовласники звертаються в декілька компаній-перевізників, оформлює декілька перевізних документів, сплачує їх послуги за різними тарифними схемами, тощо, в мультимодальній системі перевезень клієнт має справу лише з компанією оператором, яка бере на себе відповідальність з якісної доставки вантажу» [19, с. 129]. Деякі вчені звертають увагу на цінність та значущість конкретних транспортних послуг та, наприклад, зазначають, що «в реальному житті зростає роль прискорення транспортних процесів, у результаті чого в єдиній світовій транспортній системі все більше уваги приділяється авіаційному транспорту, в якому саме послуги грають роль каталізатора, який забезпечує необхідний рівень конкурентоспроможності даної галузі в умовах жорстокої глобальної конкуренції» [20, с. 15].

Висновки і пропозиції. На підставі вищезазначеного можливо зробити наступні висновки:

– транспортні послуги це різновиду господарської діяльності, змістом якої є здійснення перевезення будь-яким видом транспорту та надання супутніх послуг на підставі договору, з метою обслуговування і задоволення потреб інших суб'єктів господарювання і населення, з використанням сучасних інформаційно-цифрових систем та технологій та основними засадами їх здійснення є: наявність спеціального розгалуженого транспортного законодавства, можливість широкого сучасного інформаційно-цифрового забезпечення, типові та примірні форми договорів у письмовому або електронному вигляді, обов'язкові легалізаційні чинники (ліцензування, стандартизація, сертифікація, тощо);

– класифікувати транспортні послуги можливо за різноманітними підставами в залежності від: 1) різновиду транспорту – залізничні, автомобільні, авіаційні, змішані (мультимодальні); 2) строку: строкові та безстрокові; 3) періодичності: постійні, регулярні (згідно із графіком, планом, тощо) та разові (за замовленням); 4) об'єктного складу: пасажирські, вантажні та змішані; 5) суб'єктного складу: ті, які надаються державою, ті, які надаються органами місцевого самоврядування, ті, які надаються підприємцями та змішані; 6) договірної форми: ті, які здійснюються на підставі публічних договорів, ті, які здійснюються на підставі типових (примірних договорів) та інші; 7) територіальності: внутрішні, міжнародні та змішані;

– з метою імпліmentaції міжнародних положень щодо визначення договору мультимодальних перевезень як основного договору про надання транспортних послуг двома або більше перевізниками різних видів транспорту за єдиним перевізним документом у письмовій або електронній формі та додаткового, який регулює і конкретизує відносини перевізників під час мультимодальних пере-

везень, умови роботи перевалочних пунктів у вигляді вузлових угод;

– основними засадами здійснення транспортних послуг є: спеціальне транспортне законодавство, сучасне інформаційно-цифрове забезпечення, типові та примірні форми

договорів, легалізаційні чинники (ліцензування, стандартизація, сертифікація, тощо);

– доречним є внесення змін до 32 глави ГК України де замість терміну «перевезення» закріпити термін «транспортні послуги» як виду господарської діяльності.

Анотація

Стаття присвячена змістовній характеристиці транспортних послуг як складової надання послуг у сфері господарювання та регуляторного чинника господарської діяльності. Транспортні послуги є найпоширенішими видами послуг як в Україні, так і в світі. Обґрунтовано сервісну (послугову) природу транспортних послуг із виокремленням таких їх ознак, як: суб'єктно-об'єктний склад, договірна форма, спеціальне та загальне правове забезпечення. Суб'єктами надання транспортних послуг є суб'єкти господарювання, які законно провадять діяльність на підставі ліцензій та органи державної влади та місцевого самоврядування, що розрізняє доступність транспортних послуг загального користування на основі державного замовлення та державного контракту. Об'єктами транспортного обслуговування в широкому розумінні є всі види транспорту, а у вузькому порядок і умови їх надання. Формою надання транспортних послуг є відповідний договір, який укладається в простій письмовій формі і обов'язковими істотними умовами якого є предмет договору, оплата, умови та відповідальність сторін. Такий договір буває строковим, оплатним, консенсуальним, дво- або багатостороннім, одностороннім і в окремих випадках публічним.

У законодавстві ЄС численні Директиви в загальному та спеціальному сенсі регулюють сферу транспортних послуг, враховуючи їх сервісний характер, і встановлюють багато стандартів для транспортних засобів, водіїв, договорів перевезення, транспортних ліцензій тощо. Для національного законодавства доцільно запозичити сучасний міжнародний досвід надання транспортних послуг, зокрема, щодо послуг громадського транспорту, використання інформаційних та цифрових технологій, сумісності всіх видів транспорту.

Ключові слова: транспорт, транспортні послуги, сфера господарювання, сервісний характер, чинне законодавство.

Dyshkantiuk Yu.I. Transport services as a kind of service in the field of management

The article is devoted to the substantive characteristics of transport services as a component of the provision of services in the field of management and the regulatory factor of economic activity. Transport services are the most common types of services both in Ukraine and in the world. The service (service) nature of transport services is substantiated, with the separation of their features, such as: subject-object composition, contractual form, special and general legal support. The subjects of providing transport services are business entities that legally carry out activities on the basis of licenses and public authorities and local governments, which distinguishes the availability of public transport services on the basis of state procurement and state contracts. The objects of transport services in a broad sense are all types of transport, and in a narrow sense the order and conditions of their provision. The form of providing transport services is a relevant contract, which is concluded in a simple written form and the obligatory essential conditions of which are the subject of the contract, payment, terms and liability of the parties. Such an agreement is fixed-term, paid, consensual, bilateral or multilateral, unilateral and, in some cases, public.

In EU law, numerous Directives in the general and special sense regulate the field of transport services, taking into account its service nature and set many standards for vehicles, drivers, contracts of carriage, transport licenses, etc. For national legislation, it is appropriate to borrow international current experience in the provision of transport services, in particular, in relation to public transport services, the use of information and digital technologies, interoperability of all modes of transport.

Key words: transport, transport services, sphere of management, service character, current legislation.

Список використаних джерел:

1. Звіт ЦО-12. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://www.uz.gov.ua/>
2. Матвеева А. Ринок транспортних послуг: поняття, учасники та об'єкти. *Вісник Академії правових наук України*. 2011. № 1 (64). С. 135-143.
3. Власенко Д.О. Теоретико-методичні підходи до визначення особливостей маркетингу транспортних послуг. *Проблеми системного підходу в економіці*. 2010. № 4. С. 11-19.
4. Кухарчик О.Г. Сутність та особливості розвитку регіонального ринку мультимодальних перевезень. *Вісник ХНАУ. Серія : Економічні науки*. 2019. № 1. С. 146-160.
5. Гринів Н. Т., Подвальна Г. В. Транспортна послуга як об'єкт аналізу та управління. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. Серія : Проблеми економіки та управління. 2015. № 815. С. 27-35.
6. Скрипник В. Транспортні послуги в системі об'єктів цивільних прав. *Підприємництво, господарство і право*. 2020. № 5. С. 50-55.
7. Брайковська А., Чабанюк В. Управління інтегрованими маркетинговими комунікаціями на залізничному транспорті. *Зб. наук. праць Державного економіко-технологічного університету транспорту*. Сер.: Економіка і управління. 2014. Вип. 29. С. 71-79.
8. Янченко Н.В., Брюховецька Т.В., Андріянова О.А. Роль послуг в розвитку сучасної економіки. *Молодий вчений*. 2018. № 5.1. С. 111-114.
9. Про транспорт: Закон України від 10 листопада 1994 р. *Відомості Верховної Ради України*. 1994. № 51. Ст. 446.
10. Про спільні правила для доступу до міжнародного ринку вантажних автоперевезень: Регламент ЄС та Ради (ЄС) №1072/2009 від 21 жовтня 2009 року. Офіційний вісник Європейського Союзу від 14.11.2009 р.
11. Європейська угода щодо роботи екіпажів транспортних засобів, які виконують міжнародні автомобільні перевезення (СУТР) від 03.08.1973 р. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/>
12. Про інтероперабельність залізничної системи в рамках Європейського Союзу: Директива (ЄС) 2016/797 Європейського Парламенту та Ради від 11 травня 2016 р. Офіційний вісник Європейського Союзу від 26.05.2016 р.
13. Немецкое торговое уложение от 10 мая 1897 г. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <http://ex-jure.ru/law>
14. Місюра В.Я. Методологічний зв'язок понять в сфері сервісної політики держави. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2015. № 5. С. 10-15.
15. Коробйова Р.Г., Осипенкова О.О., Руденко Н.В. Сервісна діяльність в пасажирських перевезеннях на залізничному транспорті. *Збірник наукових праць Дніпропетровського національного університету залізничного транспорту імені академіка В. Лазаряна. Транспортні системи та технології перевезень*. 2013. Вип. 6. С. 61-64.

16. Чабанюк О.І. Структурно-функціональна реконструкція державного сервісу як інструменту реалізації публічного управління. *Державне управління: теорія та практика*. 2019. № 1. С. 5-12.
17. Волік В.В. Окремі аспекти класифікації транспортних послуг у сфері перевезень міським транспортом. *Порівняльно-аналітичне право: електронне наукове фахове видання*. 2017. № 6. С. 192–194.
18. Кухарчик О.Г. Ринок мультимодальних перевезень регіону та стратегія його розвитку: дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.05 – розвиток продуктивних сил і регіональна економіка. Міжнародний університет бізнесу і права, Херсон, 2019. 213 с.
19. Волинець Л.М. Концептуальні аспекти формування мультимодальних перевезень в умовах глобалізації. *Економіка та управління на транспорті*. 2018. Вип. 7. С. 121–132.
20. Ільєнко О.В., Козловська А.В. Роль послуги в розвитку авіаційної галузі України в умовах глобальної конкуренції. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : Економічні науки*. 2015. Вип. 15(1). С. 13-16.