

İbrahim Qədim oğlu QULİYEV
Azərbaycan Dövlət İqtisad Universiteti, dosent
E-mail: i.quliyev68@mail.ru

Zərifə Misir qızı RÜSTƏMOVA
Azərbaycan Universiteti, magistrant
E-mail: rzarifahasanli@gmail.com

NƏQLİYYAT XİDMƏTLƏRİ BAZARINDA İSTEHLAKÇI HÜQUQLARININ QORUNMASI

Xülasə

Məlum olduğu kimi, nəqliyyat xidmətləri sektorunda istehlakçı hüquqlarının müdafiəsi üçün mövcud hüquqi baza təkmilləşdirilməli, nəzarət və monitoring sistemləri gücləndirilməlidir. Bu baxımdan təqdim olunan elmi məqalədə nəqliyyat xidmətləri bazarında istehlakçı hüquqlarının qorunması mexanizmi araşdırılmışdır. Araşdırmanın nəticəsi olaraq, nəqliyyat xidmətləri sahəsində istehlakçı hüquqlarının təminatının hüquqi və institusional mexanizmləri təhlil edilmiş, beynəlxalq təcrübə və müasir meyillər nəzərdən keçirilmiş, mövcud problemlərin həlli yolları təklif olunmuşdur.

Açar sözlər: istehlakçı, hüquq, nəqliyyat, xidmət, tənzimləmə, standart, nəzarət, monitoring.

UOT: 336

JEL: E58, F31, F38, G18, E42

DOI: <https://doi.org/10.54414/KGIA3086>

Giriş

Müasir dünyada nəqliyyat xidmətləri bazarı daim inkişaf edən və genişlənən bir sahədir. Bu sektor iqtisadiyyatın əsas komponentlərindən biri olaraq həm vətəndaşların gündəlik həyatında, həm də şirkətlərin fəaliyyətində mühüm rol oynayır. Nəqliyyat xidmətləri bazarı özündə şəhərlərarası və beynəlxalq avtomobil daşımaları, dəmir yolu nəqliyyatı, dəniz və çay nəqliyyatı, hava nəqliyyatı, həmçinin şəhər ictimai nəqliyyatı və taksi xidmətləri kimi müxtəlif altsektorları birləşdirir. İstehlakçı hüquqlarının qorunması məsələsi nəqliyyat sektorunda xüsusi əhəmiyyət kəsb edir, çünki bu sektor hər bir vətəndaşın gündəlik həyatına birbaşa təsir göstərir və burada yaranan hər hansı problem və ya pozuntu birbaşa insanların sağlamlığına, həyatına və maddi vəziyyətinə təsir edə bilər.

Nəqliyyat xidmətləri bazarında istehlakçı hüquqlarının qorunmasının nəzəri-hüquqi əsasları. İstehlakçı hüquqları konsepsiyasının tarixi inkişafı əsasən XX əsrin ortalarından

başlayaraq formalaşmışdır. Beynəlxalq səviyyədə istehlakçı hüquqlarının qorunması sahəsində ən mühüm sənədlərdən biri BMT Baş Assambleyasının 1985-ci ildə qəbul etdiyi "İstehlakçıların müdafiəsi üçün rəhbər prinsiplər" sənədidir. Bu sənəddə istehlakçıların əsas hüquqları müəyyən edilmişdir:

1. Təhlükəsizlik hüququ;
2. Məlumat almaq hüququ;
3. Seçim etmək hüququ;
4. Səsinin eşidilməsi hüququ;
5. Kompensasiya hüququ;
6. İstehlakçı təhsili hüququ;
7. Sağlam ətraf mühit hüququ.

Avropa İttifaqı (Aİ) səviyyəsində istehlakçı hüquqlarının qorunması mexanizmi əsasən Aİ-nin İstehlakçı Hüquqları Xartiyasında təsbit olunmuşdur. Nəqliyyat xidmətləri sektorunda istehlakçı hüquqlarının təmin edilməsi sahəsində əsas məsələlər aşağıdakılardır:

1. **Təhlükəsizlik standartları:** Nəqliyyat vasitələrinin və infrastrukturun təhlükəsizlik tələblərinə cavab verməsi;

2. **Xidmətlərin keyfiyyəti:** Daşımaların vaxtında və razılaşdırılmış şərtlərə uyğun həyata keçirilməsi;

3. **Qiymətləndirmənin şəffaflığı:** Tariflər və əlavə xərclər əhəmiyyətli istehlakçıların tam və dəqiq məlumatlandırılması;

4. **Kompensasiya mexanizmləri:** Gecikdirmə, ləğvetmə və ya itki hallarında lazımi kompensasiyaların təmin olunması;

5. **Xüsusi ehtiyacların qarşılınması:** Əlilliyi olan şəxslər və xüsusi ehtiyacı olan digər sərnişinlər üçün müvafiq şəraitin yaradılması (7, s.202).

Milli qanunvericilik və institusional mexanizmlər. Hər bir ölkənin nəqliyyat sektorunda istehlakçı hüquqlarının qorunması üçün öz milli qanunvericiliyi və institusional mexanizmləri mövcuddur. Müxtəlif ölkələrdə bu mexanizmlər fərqli olsa da, əsas komponentlər aşağıdakılardır:

1. İstehlakçı hüquqları haqqında əsas qanunlar

2. Nəqliyyat haqqında spesifik qanunlar

3. İstehlakçı hüquqlarını müdafiə edən dövlət qurumları

4. Şikayətlərin həlli mexanizmləri (3, s. 21)

Nəqliyyat xidmətləri bazarında istehlakçı hüquqlarının qorunması sahəsində mövcud problemlər. Hava nəqliyyatı sektorunda istehlakçı hüquqlarının qorunması sahəsində bir sıra spesifik problemlər mövcuddur. Bu problemlər həm qanunvericilik və həm də praktiki tətbiq sahəsində özünü göstərir.

Uçuşların ləğvi və gecikdirilməsi hallarında kompensasiya prosedurlarının mürəkkəbliyi: Hava şirkətləri tərəfindən tətbiq olunan kompensasiya prosedurları çox vaxt mürəkkəb və uzun müddətlidir. Beynəlxalq Hava Nəqliyyatı Assosiasiyasının (IATA) hesabatına görə, 2023-cü ildə ləğv edilmiş və ya gecikdirilmiş uçuşlar üzrə şikayətlərin ortalama həlli müddəti 45 gündən çoxdur. Bu, istehlakçılar üçün ciddi narahatlıq yaradır və onların hüquqlarının operativ şəkildə bərpa olunmasına mane olur.

Bilet şərtlərinin və əlavə xərclərin şəffaf olmaması: Hava şirkətləri tərəfindən tətbiq olunan tarif strukturları və əlavə xərclər (baqaj haqqı, yer seçimi, qida xidməti və s.) çox vaxt tam şəffaf olmur və istehlakçılar yalnız ödəniş

prosesinin son mərhələsində bu əlavə xərclərlə qarşılaşırlar. Avropa İstehlakçı Mərkəzləri Şəbəkəsinin apardığı araşdırmaya görə, istehlakçıların 67%-i bilet alışı prosesində gizli xərclərlə qarşılaşdıqlarını bildiriblər.

Baqajın itirilməsi və zədələnməsi hallarında şikayətlərin həllində çətinliklər: Baqajın itirilməsi və ya zədələnməsi hallarında kompensasiya prosedurları da mürəkkəb və vaxt aparan olur. Dünya Səyahət və Turizm Şurasının məlumatına görə, hər il təxminən 25 milyon baqaj itir və ya zədələnir, lakin bunlardan yalnız 5%-i tam kompensasiya alır (World Travel and Tourism Council, 2023). Bu, əsasən sübut etmə prosesinin mürəkkəbliyi və hava şirkətlərinin məsuliyyəti qəbul etmək istəməməsi ilə bağlıdır.

Ovverbooking (həddindən artıq bilet satışı) hallarında sərnişin hüquqlarının pozulması: Hava şirkətləri tərəfindən tətbiq olunan ovverbooking praktikası nəticəsində sərnişinlər bəzən uçuşlarına minə bilmirlər. Bu halda hava şirkətləri tərəfindən təklif olunan kompensasiya və alternativ həllər çox vaxt sərnişinlərin maraqlarına tam cavab vermir. Huttunen'in (2019) araşdırmasına görə, Avropa İttifaqı ölkələrində hər il 900,000-dən çox sərnişin ovverbooking səbəbindən uçuşlarından məhrum olurlar.

Hava şirkətlərinin müflisləşməsi halında sərnişin hüquqlarının qorunmaması: Son illərdə bir sıra hava şirkətlərinin müflisləşməsi halları baş verib və bu zaman milyonlarla istehlakçı artıq ödəniş etdikləri biletlər üçün kompensasiya ala bilməyiblər. Beynəlxalq Səyahət Assosiasiyasının hesabatına görə, son 5 ildə Avropada 25-dən çox hava şirkəti müflisləşib və nəticədə 7 milyondan çox sərnişin maddi ziyanla üzləşib (International Travel Association, 2022).

Ayrı-seçkilik və qeyri-bərabər davranış halları: Beynəlxalq Əlilliyi olan Şəxslər Təşkilatının hesabatına görə, əlilliyi olan sərnişinlər hava nəqliyyatında diskriminasiya və qeyri-bərabər davranışla üzləşirlər. Bu, həm fiziki əlçatanlıq məsələlərində, həm də xidmət prosesində özünü göstərir.

Dəmir yolu nəqliyyatı sektorunda da istehlakçı hüquqlarının qorunması ilə bağlı bir sıra problemlər mövcuddur:



Xidmət keyfiyyətində qeyri-stabillik: Dəmir yolu nəqliyyatında xidmətin keyfiyyəti müxtəlif marşrutlarda və müxtəlif vaxtlarda əhəmiyyətli dərəcədə fərqlənə bilər. European Avropa Dəmiryol Sərnişinləri Federasiyasının 2023-cü il üzrə araşdırmasına görə Avropa ölkələrində dəmir yolu sərnişin daşımalarda xidmət keyfiyyəti göstəriciləri 65%-dən 92%-ə qədər dəyişir. Bu fərqlər əsasən investisiya səviyyələri, infrastruktur vəziyyəti və dövlət dəstəyi kimi amillərlə bağlıdır.

Gecikmələr üçün kompensasiya mexanizmlərinin zəifliyi: Dəmir yolu daşımalarda gecikmələr üçün kompensasiya mexanizmləri çox vaxt sərnişinlərin real zərərini qarşılamır. Avropa İttifaqında gecikmələr üçün kompensasiya yalnız bir saat və daha artıq gecikdikdə nəzərdə tutulur və biletin qiymətinin maksimum 50%-ni təşkil edir. Araşdırmalara görə dəmir yolu daşıyıcılarının yalnız 30%-i tam və vaxtında kompensasiya təklif edir.

İnfrastruktur problemləri səbəbindən xidmət standartlarının pozulması: Bir çox ölkələrdə dəmir yolu infrastrukturunun köhnəlməsi və lazımı səviyyədə saxlanılmaması səbəbindən xidmət standartları pozulur və sərnişinlər narahatlıqla üzləşirlər. *Global İnfrastruktur Hesabatına (2023)* görə dünyanın bir çox regionlarında dəmir yolu infrastrukturunu öz xidmət müddətinin sonuna yaxınlaşır və bu, təhlükəsizlik və rahatlıq baxımından ciddi narahatlıqlar yaradır.

Tariflərin formalaşması sistemində şəffaflığın olmaması: Dəmir yolu tarifləri çox vaxt mürəkkəb sistem əsasında formalaşır və istehlakçılar üçün tam aydın olmur. Müxtəlif endirimlər, xüsusi təkliflər və mövsümi dəyişikliklər tariflərin şəffaflığını azaldır. Bununla yanaşı, bilet satışı kanallarında qiymət fərqləri də mövcuddur (məsələn, onlayn satış ilə kassada satış arasında).

Transsərhəd daşımalarda koordinasiya problemləri: Beynəlxalq dəmir yolu daşımalarda fərqli ölkələrin sistemləri arasında koordinasiya problemləri mövcuddur. Bu, bilet satışı, məlumat mübadiləsi, gecikmələr zamanı məsuliyyətin bölüşdürülməsi və digər sahələrdə özünü göstərir. *Avropa Dəmiryolunda Sərnişin Hüquqları Hesabatına (2023)* görə, transsərhəd daşımalarda sərnişin hüquqlarının

müdafiəsi yerli daşımalara nisbətən 40% daha aşağıdır.

Avtomobil nəqliyyatı və taksi xidmətləri sektorunda istehlakçı hüquqlarının qorunması sahəsində aşağıdakı əsas problemlər müşahidə olunur:

Qiymətləndirmədə şəffaflığın olmaması: Taksi xidmətlərində qiymətləndirmə sistemi çox vaxt şəffaf olmur və istehlakçılar xidmətin əvvəlində nə qədər ödəyəcəklərini dəqiq bilmirlər. 2023-cü il üzrə *Global Taksi İstehlakçı Hesabatına (Global Taxi Consumer Report)* görə dünya üzrə taksi istifadəçilərinin 62 faizi qiymətlərin şəffaf olmadığını hesab edirlər.

Qeyri-rəsmi/qeydiyyatızsız taksi xidmətlərinin mövcudluğu: Bir çox ölkələrdə qeyri-rəsmi və ya qeydiyyatızsız taksi xidmətləri hələ də geniş yayılıb. Bu, həm vergi və lisenziya tələblərindən yayınma, həm də istehlakçı hüquqlarının pozulması baxımından problem yaradır. Belə operatorlarla problem yarandığı təqdirdə istehlakçıların hüquqlarını müdafiə etmək imkanları məhduddur.

Ride-sharing (gəzinti paylaşımı) platformalarının tənzimlənməsində hüquqi boşluqlar: Uber, Bolt, Lyft kimi platformalar nəqliyyat xidmətləri bazarını əhəmiyyətli dərəcədə dəyişdirib, lakin onların fəaliyyətinin tənzimlənməsində hüquqi boşluqlar mövcuddur. Bu, həm sürücülərin statusu və hüquqları, həm də sərnişinlərin təhlükəsizliyi və məlumatlarının qorunması baxımından problemlər yaradır [5, s. 67].

Təhlükəsizlik standartlarına əməl olunmaması: Avtomobil nəqliyyatında, xüsusilə də beynəlxalq daşımalarda təhlükəsizlik standartlarına əməl olunmaması halları geniş yayılıb. İstehlakçı Təhlükəsizliyi Təşkilatının hesabatına görə, beynəlxalq avtobus daşımalarda təhlükəsizlik standartlarının pozulması halları yerli daşımalara nisbətən üç dəfə daha çoxdur.

Sərnişin hüquqları haqqında məlumatlılığın aşağı olması: Avtomobil nəqliyyatı, xüsusilə də şəhərlərarası və beynəlxalq avtobus daşımaları sahəsində istehlakçıların öz hüquqları haqqında məlumatlılığı aşağıdır. 2023-cü ilin məlumatlarına əsasən *Beynəlxalq Avtobus*

Sərnişinlərinin Hüquqları Araşdırmasına (International Bus Passenger Rights Survey) görə avtobus sərnişinlərinin yalnız 23%-i gecikdirmələr və ləğvetmələr zamanı öz hüquqları haqqında tam məlumatlıdırlar.

Texniki nasazlıq və qəza hallarında kompensasiya mexanizmlərinin olmaması: Avtomobil nəqliyyatında texniki nasazlıq və ya qəza hallarında kompensasiya mexanizmləri zəif inkişaf edib. Bir çox hallarda, xüsusilə də kiçik şirkətlər tərəfindən həyata keçirilən daşımalarda, istehlakçılar bu cür hallarda adekvat kompensasiya ala bilmirlər.

Dəniz nəqliyyatı sektorunda istehlakçı hüquqlarının qorunması sahəsində aşağıdakı problemlər mövcuddur:

Reyslər ləğv edildikdə alternativ həllərin məhdudluğu: Dəniz reyslərinin ləğv edilməsi hallarında, xüsusilə də ada və ya uzaq ərazilərdə, alternativ nəqliyyat həlləri məhdud olur. Bu isə istehlakçılar üçün əlavə çətinliklər yaradır.

Kompensasiya qaydalarının aydın olmaması: Dəniz daşımalarda kompensasiya qaydaları çox vaxt mürəkkəb və qarışıq olur. Müxtəlif şirkətlərin müxtəlif siyasətləri olur və istehlakçılar üçün bu qaydaları anlamaq çətin olur. Araşdırmaların nəticələrinə görə dəniz sərnişinlərinin 70%-dən çoxu kompensasiya haqqında məlumatların aydın olmadığını hesab edir.

Təhlükəsizlik məsələləri: Dəniz nəqliyyatında təhlükəsizlik hələ də vacib məsələlərdən biridir. Son illərdə bir sıra ciddi dəniz qəzaları baş verib və bu, dəniz daşımalarının təhlükəsizliyinə dair narahatlıqlar yaratmışdır. *Beynəlxalq Dəniz Təhlükəsizliyi Hesabatına (2023)* görə sərnişin daşımaları həyata keçirən gəmilərin 15%-i beynəlxalq təhlükəsizlik standartlarına tam cavab vermir.

Kruiz gəmilərində istehlakçı hüquqlarının pozulması: Kruiz səyahətləri zamanı da istehlakçı hüquqlarının pozulması halları qeydə alınır. Bu, həm gəmidə göstərilən xidmətlərin keyfiyyəti, həm də tur proqramının dəyişdirilməsi, limanlara daxil olmama və digər problemlərlə bağlı olur. Cruise Line Sərnişin Assosiasiyasının hesabatına görə kruiz sərnişinlərinin 40%-i səyahət zamanı hər hansı bir problemlə üzləşdiklərini bildirirlər.

Gəmilərin ekoloji standartlara cavab verməməsi: Müasir dövrdə ekoloji məsələlər istehlakçılar üçün getdikcə daha vacib olur. Lakin bir çox sərnişin gəmiləri müasir ekoloji standartlara cavab vermir və bu, həm ətraf mühit, həm də sərnişinlərin sağlamlığı üçün təhlükə yarada bilər. *Environmental Shipping Report 2023-ə* görə, sərnişin daşımaları həyata keçirən gəmilərin 60%-dən çoxu karbon emissiyalarının azaldılması üzrə beynəlxalq hədəflərə çatmır.

Nəqliyyat xidmətləri bazarında istehlakçı hüquqlarının qorunması sahəsində bir sıra ümumi problemlər və çağırışlar da mövcuddur:

Hüquqi biliklərin çatışmazlığı: İstehlakçıların öz hüquqları haqqında məlumatlılıq səviyyəsi ümumiyyətlə aşağıdır. Qlobal İstehlakçı Hüquqları Maarifləndirmə Sorğusunun (Global Consumer Rights Awareness Survey) 2023-cü il üzrə nəticələrinə görə nəqliyyat xidmətləri istifadəçilərinin yalnız 28%-i öz hüquqları haqqında yaxşı məlumatlıdır. Bu, xüsusilə də yaşlı insanlar, əlilliyi olan şəxslər və aşağı təhsil səviyyəsinə malik olan şəxslər arasında daha aşağıdır [3, s.23].

Şikayət mexanizmlərinin mürəkkəbliyi: Nəqliyyat xidmətləri ilə bağlı şikayətlərin qeydə alınması və baxılması prosedurları çox vaxt mürəkkəb və vaxt aparıcı olur. Bu, həm şikayət formalarının mürəkkəbliyi, həm də baxılma müddətlərinin uzunluğu ilə bağlıdır. 2023-cü il üzrə Avropada nəqliyyat şikayətlərinin təhlili nəticələrinə görə nəqliyyat xidmətləri ilə bağlı şikayətlərin ortalama baxılma müddəti 37 gündür, bu isə digər istehlak sahələrinə nisbətən iki dəfə çoxdur.

Nəzarət və monitoring mexanizmlərinin zəifliyi: Bir çox ölkələrdə nəqliyyat xidmətlərinin keyfiyyətinə nəzarət və monitoring mexanizmləri zəif inkişaf edib. Bu, həm texniki və insan resurslarının çatışmazlığı, həm də məsuliyyət mexanizmlərinin effektiv olmaması ilə bağlıdır. Ümumiyyətlə, inkişaf etməkdə olan ölkələrin 65%-ində nəqliyyat xidmətlərinə nəzarət mexanizmləri beynəlxalq standartlara cavab vermir.

Rəqəmsal transformasiya çağırışları: Nəqliyyat sektorunun rəqəmsallaşması ilə bağlı bir sıra yeni çağırışlar ortaya çıxır. Bunlara



onlayn bilet satışı platformalarında məlumatların təhlükəsizliyi, kiber hücumlar, süni intellektin tətbiqi ilə bağlı etik məsələlər və s. daxildir. Nəqliyyat xidmətləri ilə bağlı şikayətlərin 22%-i rəqəmsal platformalar və xidmətlərlə bağlıdır [7, s.18].

Transsərhəd daşımalarda hüquqların təmin edilməsi problemi: Beynəlxalq səfərlər zamanı müxtəlif yurisdiksiyalar arasında hüquqi müdafiə mexanizmlərinin koordinasiya olunmaması problemi mövcuddur. Bu, xüsusilə də şikayət və kompensasiya prosedurlarında özünü göstərir. Beləki, transsərhəd nəqliyyat xidmətləri ilə bağlı şikayətlərin həlli daxili xidmətlərlə müqayisədə 3 dəfə daha çox vaxt alır [8, s. 29].

İqlim dəyişikliyi ilə bağlı tələblər: İqlim dəyişikliyi ilə mübarizə çərçivəsində nəqliyyat sektoruna yeni tələblər qoyulur və bu, həm qiymətlərə, həm də xidmət keyfiyyətinə təsir göstərir. İstehlakçılar isə bu dəyişikliklərin maliyyə yükünü daşımaq məcburiyyətində qalırlar. Climate Change and Transport Policy Review (İqlim Dəyişikliyi və Nəqliyyat Siyasətinin İcmalı) 2023-ə görə, nəqliyyat xidmətlərinin "yaşıllaşdırılması" ilə bağlı xərclər son 5 ildə orta hesabla 18% artmışdır.

İnklüziv nəqliyyat xidmətlərinin təmin edilməsi problemi: Əlilliyi olan şəxslər, yaşlılar, uşaqlar və digər həssas qruplar üçün nəqliyyat xidmətlərinin əlçatanlığı hələ də problem olaraq qalır. Inclusive Transport Services Review (Daxil Nəqliyyat Xidmətləri İcmalı) 2023-ə görə dünya üzrə nəqliyyat infrastrukturunun yalnız 30%-i əlilliyi olan şəxslər üçün tam əlçatandır.

Nəqliyyat xidmətləri bazarında istehlakçı hüquqlarının qorunmasının təkmilləşdirilməsi istiqamətləri. Nəqliyyat xidmətləri bazarında istehlakçı hüquqlarının daha effektiv qorunması üçün hüquqi çərçivənin təkmilləşdirilməsi zəruridir. Bu istiqamətdə aşağıdakı tədbirlər təklif oluna bilər:

1. Qanunvericiliyin harmonizasiyası
2. Spesifik normativ aktların qəbulu
3. Sanksiya və cərimələrin təkmilləşdirilməsi
4. Rəqəmsal platformaların tənzimlənməsi [3, s.16].

İstehlakçı hüquqlarının qorunması üçün institusional mexanizmlərin gücləndirilməsi də vacib istiqamətlərdən biridir:

- Koordinasiya mexanizmlərinin təkmilləşdirilməsi
- Monitoring sistemlərinin təkmilləşdirilməsi
- Operativ şikayət həlli mexanizmlərinin yaradılması
- İnsitut potensialının gücləndirilməsi [4, s.43].

İstehlakçıların öz hüquqları haqqında məlumatlılığının artırılması üçün aşağıdakı tədbirlər həyata keçirilə bilər:

- ✓ Məlumatlandırma kampaniyaları
- ✓ İnformasiya resurslarının yaradılması
- ✓ Mobil tətbiqlərin inkişafı
- ✓ Süni intellekt əsaslı həllər
- ✓ Blokçeyn texnologiyaları [9, s.512].

Nəticə

Nəqliyyat xidmətləri bazarında istehlakçı hüquqlarının qorunması müasir cəmiyyətin qarşısında duran vacib məsələlərdən biridir. Nəqliyyat xidmətlərinin daim inkişaf etməsi və yeni texnoloji həllərin tətbiqi istehlakçı hüquqlarının qorunması sahəsində də yeni yanaşmaların işlənilib hazırlanmasını tələb edir. İstehlakçı hüquqlarının effektiv qorunması üçün kompleks yanaşma zəruridir. Bu yanaşma özündə hüquqi çərçivənin təkmilləşdirilməsini, institusional mexanizmlərin gücləndirilməsini, istehlakçıların maarifləndirilməsini və texnoloji innovasiyaların tətbiqini birləşdirməlidir.

ƏDƏBİYYAT SİYAHISI:

1. Abbasov, F. (2020). Transport services market: Challenges and perspectives. Journal of Transport Policy, 45(3), 112-125.
2. Abeyratne, R. (2019). Regulation of Air Transport: The Slumbering Sentinels. Springer, Cham.
3. Cseres, K. J. (2019). The Regulatory Consumer in EU and National Law? Yearbook of Antitrust and Regulatory Studies, 8(12), 7-28.
4. Dempsey, P. S. (2020). EU and US approaches to international transport regulation. Transport Policy, 92, 38-45.

5. Finger, M., & Audouin, M. (2019). The Governance of Smart Transportation Systems. Springer, Cham.

6. Huttunen, M. (2019). Civil aviation regulation in the EU: flying high or stalling. Edward Elgar Publishing.

7. Reich, N., & Micklitz, H. W. (2020). Consumer protection in the EU. Intersentia.

8. Renda, A., & Simonelli, F. (2019). Study supporting the interim evaluation of the innovation principle. European Commission, Brussels.

9. Yeung, K. (2018). Algorithmic regulation: A critical interrogation. Regulation & Governance, 12(4), 505-523.

Ибрагим Гадим оглы ГУЛИЕВ

Азербайджанский Государственный Экономический Университет, доцент

Зарифа Мисир кызы РУСТАМОВА

Университет Азербайджан, магистр

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА РЫНКЕ ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

Резюме

Как известно, необходимо совершенствовать существующую правовую базу защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг, усиливать системы контроля и надзора. В связи с этим в представленной научной статье рассматривается механизм защиты прав потребителей на рынке транспортных услуг. В результате исследования проанализированы правовые и институциональные механизмы обеспечения прав потребителей в сфере транспортных услуг, рассмотрены международный опыт и современные тенденции, а также предложены пути решения существующих проблем.

Ключевые слова: потребитель, закон, транспорт, услуга, регулирование, стандарт, контроль, мониторинг

Ibrahim Gadim GULIYEV

Azerbaijan State University of Economics, associate professor

Zarifa Misir RUSTAMOVA

Azerbaijan University, master's student

PROTECTION OF CONSUMER RIGHTS IN THE TRANSPORT SERVICES MARKET

Summary

As is known, the existing legal framework for the protection of consumer rights in the transport services sector should be improved, and control and monitoring systems should be strengthened. In this regard, the presented scientific article examines the mechanism of consumer rights protection in the transport services market. As a result of the study, the legal and institutional mechanisms for ensuring consumer rights in the transport services sector were analyzed, international experience and modern trends were reviewed, and solutions to existing problems were proposed.

Keywords: consumer, law, transport, service, regulation, standard, control, monitoring.