

Кострюков С. В.,

*доктор філософських наук, доцент, професор кафедри цивільного, господарського та екологічного права
ДВНЗ «Національний гірничий університет»*

Кулінич К. А.,

*студентка юридичного факультету
ДВНЗ «Національний гірничий університет»*

ОСОБЛИВОСТІ ДОГОВОРУ ПЕРЕВЕЗЕННЯ ПАСАЖИРІВ ЗАЛІЗНИЧНИМ ТРАНСПОРТОМ

PECULIARITIES OF THE CONTRACT OF PASSENGERS' CARRIAGE BY RAILWAY TRANSPORT

Стаття присвячена дослідженню особливості договору перевезення пасажирів залізничним транспортом – новітній функції отримання пасажирами проїзного документу за допомогою Інтернету. Аналізується понятійний апарат та особливості правового регулювання питання щодо електронного проїзного документу та наведено практичні переваги його застосування.

Ключові слова: залізничний транспорт, квиток, електронний квиток, автоматизовані каси, QR-код.

Статья посвящена исследованию особенности договора перевозки пассажиров железнодорожным транспортом – новейшей функции получения пассажирами проездного документа с помощью Интернета. Анализируется понятийный аппарат и особенности правового регулирования вопроса электронного документа и приведены практические преимущества его применения.

Ключевые слова: железнодорожный транспорт, билет, электронный билет, автоматизированные кассы, QR-код.

The article is devoted to the research of the peculiarities of the contract of passengers' carriage by railway transport – the newest function of obtaining by passengers a travel document through the Internet. There are analyzed the conceptual apparatus and peculiarities of legal regulation of the electronic document issues and the practical advantages of its application are shown in the article.

Key words: Railway transport, ticket, e-ticket, automated ticket office, QR-code.

Актуальність теми. Одним із провідних напрямків розвитку транспортної системи України є необхідність адаптації АТ «Укрзалізниця» до європейського рівня обслуговування громадян, які здійснюють поїздки та перевозять багаж і вантажобагаж залізничним транспортом. На сучасному етапі проблемам підвищення якості, ефективності та конкурентоспроможності перевезень пасажирів різними видами транспорту приділяється значно більше уваги, тому що головною умовою успішної роботи на ринку транспортних послуг є своєчасне, якісне і найбільш повне задоволення потреб замовників.

Технології застосування традиційних паперових проїзних документів на залізничному транспорті створювалися у першій половині ХХ століття з урахуванням можливостей на той час технологій зберігання, передачі та обробки інформації. Разом з тим, на різних стадіях процесу продажу проїзних документів теоретично можливі зловмисні дії щодо фальсифікації інформації про укладені умови перевезення з метою незаконного отримання будь-якої фінансової вигоди. Також відомі випадки оформлення підроблених проїзних документів на викрадених бланках та інші види махінацій [10]. Для запобігання цих та багатьох інших чинників запроваджені спеціальні заходи щодо проведення процедур продажу електронних проїзних документів (далі у тексті – ЕПД).

Внаслідок своєї актуальності та значущості питання дослідження особливостей договору перевезення пасажирів залізничним транспортом роз-

глядалися в працях таких вчених, як: Антонюк О.І., Булгакова І.В., Вишневецька В.О., Гайдулін О.О., Гіжевський В.К., Демський Е.Ф., Клепікова О.В., Кундрик Р.С., Шелухін М.Л., Шульженко Ф.П. та інші.

Щодо розгляду безпосередньо питання запровадження ЕПД, то таких досліджень досі небагато, однак існують праці вчених щодо удосконалення обслуговування пасажирів на залізничному транспорті, наприклад Т.Ю. Калашнікової, О. Кендюхової, Н. Колесникової, І.О. Новіцької тощо.

Постановка завдання. Мета нашого дослідження – проаналізувати понятійний апарат, характерні риси, переваги, законодавче регулювання запровадження ЕПД на залізничному транспорті; вивчити сучасні можливості для отримання пасажирами залізничного транспорту ЕПД; дослідити можливості запровадження на залізничних вокзалах автоматичних кас задля продажу ЕПД та огляд деяких проблем практичного використання таких нововведень.

Результати дослідження. АТ «Укрзалізниця» забезпечує близько 50% всіх пасажирських перевезень, що здійснюються різними видами транспорту. Важливість удосконалення процесу обслуговування пасажирів на залізничному транспорті зумовлена об'єктивними чинниками, які пов'язані з необхідністю підвищення конкурентоспроможності даного виду транспорту й добробуту населення, наближенням технологій українських перевізників до міжнародних стандартів.

Упродовж останніх двох років зросла кількість пасажирів, які бажають зменшити час перебування в дорозі таскористатися послугами швидкісних поїздів Інтерсіті та Інтерсіті+. Так у 2016 році послугами цих поїздів скористалися понад 3807 тисяч пасажирів. Це на 702 тисячі перевищує показник 2015 року. Заповнюваність поїздів збільшилася на 16% і досягає до 84% [1].

Технологічний документообіг АТ «Укрзалізниця», що є основою для контролю, аналізу, оперативного управління і планування, на даний період на 95% здійснюється на паперових носіях шляхом заповнення і підписання затверджених форм [12, с. 27]. Електронний технологічний документообіг покликаний замінити паперовий первинний документ та опріентуватися на економію часу пасажира.

Згідно ст. 910 Цивільного кодексу відомо, що укладення договору перевезення пасажира підтверджується видачею відповідного квитка, форми яких встановлюються відповідно до транспортних Кодексів (Статутів) [11]. На Залізничному транспорті, згідно Наказу Мінінфраструктури «Про затвердження Правил перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України», такою формою квитка є проїзний документ – документ встановленого зразка, який посвідчує право пасажира на проїзд залізничним транспортом та є договором на перевезення, оформляється на відповідному бланку проїзного документа чи може бути сформований в електронному вигляді [9].

Наразі слід зазначити, що декілька років тому відбулися істотні зміни та удосконалення сервісного обслуговування пасажирів, зокрема це стосується можливості придбання проїзних документів через мережу Інтернет, що сприяє економії часу клієнта на очікування в чергах за проїзними документами, дає можливість завчасного планування поїздки тощо [7, с. 78].

Відповідно до ч. 1 ст. 5 Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» електронним документом є документ, інформація в якому зафікована у вигляді електронних даних, включаючи обов’язкові реквізити документа [4].

ЕПД є електронний документ, сформований за допомогою програмно-апаратного комплексу з оформлення/повернення ЕПД для забезпечення пасажирських перевезень, який є підтвердженням договору на перевезення пасажира (багажу) [9, п. 1.7].

В Інструкції з придбання електронних квитків через офіційний сайт АТ «Укрзалізниця» наведено визначення електронного квитку (ЕПД) – це електронний документ, сформований за результатами успішного оформлення та оплати на веб-сайті АТ «Укрзалізниця», що містить повну інформацію про майбутній поїздку, оформленій багаж та унікальний номер [5].

На відміну від паперового квитка, ЕПД являє собою цифровий запис в базі даних АТ «Укрзалізниця». Придбавши ЕПД, пасажиру не потрібно обмінювати його в касі на паперовий. ЕПД може бути представлений як у вигляді роздрукованого

бланка, що містить QR-код, так і просто у вигляді QR-коду на екрані мобільного телефону, планшету або ноутбука.

Згідно з п. 2.34 розділу 2 Правил перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України посадка до вагона та проїзд пасажира дозволяється за ЕПД, що має статус «оплачений». ЕПД, що мають статус «використаний», «погашений», «повернений», є недійсними для проїзду [9].

QR-код – це технологія кодування інформації, яка аналогічна звичайному штрих-коду. Однак при QR-коді зчитування інформації відбувається в двомірному просторі за допомогою відеокамери, а не за допомогою тонкого променю, як при штрих-коді. Аби зчитати QR-код, не обов’язкова наявність спеціального обладнання, адже цей код можна зчитати завдяки смартфону із камерою та завчасно скачаним програмним забезпеченням розшифровки даних QR-коду. Технологія QR-коду дає можливість при пошкодженні ЕПД відновлювати дані, що було втрачено, за умови, коли обсяг втраченої інформації не перевищує 30% [13].

Роздрукований ЕПД має містити повну інформацію про поїздку:

– Електронний квиток є іменним, тому в бланку квитка друкується ім’я та прізвище пасажира. Квиток дає право на проїзд тільки в разі пред’явлення посвідчення особи;

– Номер електронного квитка вводиться провідником у зчитувальний пристрій у випадку, якщо з технічних причин QR-код не вважався. Таким чином, провідник знаходить квиток в базі даних і звіряє дані про пасажира з його посвідченням особи;

– Інформація про потяг, номер та клас вагона й місця;

– QR-код електронного квитка містить в собі всю інформацію про пасажира і куплене ним місце, також несиметричний цифровий підпис засвідчує справжність квитка;

– В Інформації для пасажира знаходиться: нагадування про необхідність пред’явлення оригіналу свідоцтва про народження дитини (за відсутності свідоцтва про народження посадка проведена не буде); інформація про те, що електронний квиток не потрібно обмінювати в касі на паперовий; інформація про те, що здати електронний квиток можна не пізніше, ніж за годину до відправлення поїзда [8].

До переваг придбання ЕПД слід віднести, перш за все те, що особі, яка купує електронний квиток, надається повна інформація щодо всіх можливих варіантів маршруту обраного напрямку, а також можна побачити склад вартості ЕПД, разом із зазначенням плати безпосередньо за вартість квитка, а також і додаткові сервіси (постільна білизна, чай тощо). Купівля залізничного ЕПД економить колосальний обсяг часу. Фактично сама покупка ЕПД здійснюється набагато швидше стандартної покупки через залізничні каси, її можна здійснити за лічені хвилини. Ще деякий час іде на проведення і підтвердження оплати через обрану пасажиром пла-

тіжну систему. Оплатити (завершити оплату через платіжну систему) обраний ЕПД потрібно протягом 15 хвилин, інакше він буде скасований і стане доступний для покупки іншими пасажирами. ЕПД вважається сплаченим в момент списання коштів.

Наступною, досить істотною перевагою є те, що для купівлі ЕПД не потрібна каса на залізничному вокзалі. Все що потрібно – це Інтернет чи доступ до однієї з точок продажів (терміналу поповнення рахунку, відділенню банку, офісу туристичного агентства чи пошти).

Ще однією перевагою електронного квитка є неможливість його втрати або зіпсування. Так, дані щодо пасажира зберігаються в електронній базі даних, а квиток в будь-який момент можна відновити в розділі «Особистий кабінет» чи зайшовши на свою електронну пошту, на яку відсилається після оплати підтвердження про купівлю та безпосередньо сам електронний квиток.

На цей час існує декілька можливостей придбання проїзних документів пасажирами. Для французьких залізниць існує такий розподіл: через Інтернет – 40-45%, через каси – 40%; через термінали та за телефоном – 15%. Для українських залізниць цей розподіл дещо інший: через мережу Інтернет – 15-25%, через каси – 60-85% [3].

Як відомо, одним з основних критеріїв якості обслуговування пасажирів залізницями є час перебування пасажира в обслуговуванні залізницею, тому підтримуємо пропозицію Калашнікової Т.Ю. – встановлювати на залізничних вокзалах автоматичні каси для продажу квитків. Перевагою такого про-

дажу є відсутність черг до квиткових кас, прившвидшення пасажиропотоку на вокзалах [6, с. 93-94].

Такий досвід існує на залізничних вокзалах Франції, де квитки можна купити в автоматі, при цьому є можливість розплатитися кредитними картками або готівкою (автомати з продажу квитків здатні видавати здачу). Купувати квитки досить просто: вибирається мова спілкування з апаратом, звідки і куди вам потрібен поїзд, дата і час відправлення, клас вагона, кількість людей, наявність пільги або картки знижок. Квиток, куплений в автоматі, коштує стільки ж, скільки і куплений у касі [2].

Пропозиція користуватися автоматами має недолік тільки в тому, що вони продають квитки на чітку дату і точний час відправлення. Якщо вам потрібен квиток з відкритою датою або часом (скажімо, з м. Дніпро до м. Київ на завтра, але точного часу ви назвати не можете), то доведеться йти до каси і купувати проїзний документ там.

Висновки. Розглянувши особливості договору перевезення пасажирів залізничним транспортом, можна зробити висновок, що в реаліях сьогодення забезпечення економії часу як головного економічного невідновлювального ресурсу становить основу всіх економічних процесів. Удосконалення обслуговування пасажирів залізницями призводить до економії інших економічних ресурсів, сприяє підвищенню продуктивності всіх учасників транспортного процесу, тому, на нашу думку, введення АТ «Укрзалізниця» ЕПД та можливе запровадження на залізничних вокзалах автоматичних кас задля продажу квитків тільки допоможе вирішити ці питання.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Войцех Балчун. У 2016 році швидкісними поїздами скористалися майже 4 мільйони пасажирів [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.uz.gov.ua/press_center/up_to_date_topic/443908/
2. Дикань В.Л. Скоростное движение железнодорожного транспорта в мире и перспективы его развития в Украине / В.Л. Дикань, И.В. Корнилова // Вісник економіки транспорту та промисловості. – 2010. – № 32. – С. 15-25.
3. Журавель В. Аналіз досвіду використання високошвидкісних залізничних сполучень / В. Журавель // Українські залізниці. – 2016. – № 1. – С. 34-41.
4. Закон України. Про електронні документи та електронний документообіг, від 22.05.2003 р., № 851-IV. // Відомості Верхової Ради України.– 2003. – № 36.– Ст. 275.
5. Інструкція з придбання електронних квитків через офіційний сайт Укрзалізниці. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://uz.gov.ua/files/file/Інструкція%20придбання%20електронних%20квитків.pdf>.
6. Калашнікова Т.Ю. Підвищення якості обслуговування пасажирів за рахунок автоматизації продажу квитків на вокзалах / Т.Ю. Калашнікова, І.О. Новіцька // Збірник наукових праць Українського державного університету залізничного транспорту. – 2016. – Вип. 164. – С. 90-96. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://csw.kart.edu.ua/article/viewFile/92512/88292>.
7. Колесникова Н. Економічні засади удосконалення обслуговування пасажирів підприємствами залізничного транспорту / Н. Колесникова, О. Кендюхов, В. Мазур // Збірник наукових праць Державного економіко-технологічного університету транспорту. Сер.: Економіка і управління. – 2015. – Вип. 32. – С. 74-82. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Znpdetut_eiu_2015_32_9.
8. Користування електронним квитком. Електронний квиток (залізниця). [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [https://uk.wikipedia.org/wiki/Електронний_квиток_\(залізниця\)](https://uk.wikipedia.org/wiki/Електронний_квиток_(залізниця)).
9. Наказ Мінтрансзв'язку України. Про затвердження Правил перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України, від 27.12.2006 р. № 1196.
10. Недоліки технології паперових квитків. Електронний квиток (залізниця). [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [https://uk.wikipedia.org/wiki/Електронний_квиток_\(залізниця\)](https://uk.wikipedia.org/wiki/Електронний_квиток_(залізниця)).
11. Цивільний кодекс України 16.01.2003 р. // Відомості Верхової Ради України. – 2003. – № 40-44. – Ст. 356. (з наступними змінами і доповненнями).
12. Шульдінер Ю.В. Удосконалення електронного документообігу на залізничному транспорті в межах логістичного кластера Харківського регіону [Електронний ресурс] / Ю.В. Шульдінер, Г.О. Сіваконева, Д.В. Бадіков // Збірник наукових праць Української державної академії залізничного транспорту. – 2013. – Вип. 135. – С. 25-30. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Znpudazt_2013_135_6.
13. QR-код електронного квитка. Електронний квиток (залізниця) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://uk.wikipedia.org/wiki/Електронний_квиток_\(залізниця\)](https://uk.wikipedia.org/wiki/Електронний_квиток_(залізниця)).