

УДК 342.95

DOI <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2022.75.1.41>

## ОКРЕМІ АСПЕКТИ ЗАХИСТУ ПРАВ ПАСАЖИРІВ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ

**Москаленко С.І.,**

*доктор юридичних наук, доцент,  
завідувач кафедри права соціально-гуманітарних дисциплін  
Львівської академії Національного авіаційного університету  
seregamoskalenko@ukr.net  
<https://orcid.org/0000-0001-7393-7775>*

### **Москаленко С.І. Окремі аспекти захисту прав пасажирів залізничного транспорту.**

У статті розкрито особливості окремих аспектів захисту прав пасажирів залізничного транспорту.

Захист прав споживачів – пасажирів залізничного транспорту, на сьогодні є важливим напрямком державної політики. Разом з тим, на сьогодні залишається недостатньо дослідженою проблема захисту прав пасажирів залізничного транспорту.

Метою дослідження є аналіз правового статусу споживачів – пасажирів залізничного транспорту та надання пропозицій щодо усунення прогалин національного законодавства в зазначеній сфері.

В умовах нестабільності, спричиненої пандемією, запровадженням військового стану, економічною ситуацією в країні, проблеми захисту прав споживачів набули особливого значення. Варто зазначити, що увага до захисту прав споживачів пов'язана також із стрімким розвитком цифрових технологій, які суттєво змінюють традиційні підходи до розуміння споживчих відносин. На сьогодні, реалізація товарів та послуг за допомогою мережі «Інтернет» (е-комерція) набирає все більшої популярності, що обумовлено, насамперед, низькою ціною товарів та послуг, а також зручністю їх отримання.

На національному рівні захисту прав споживачів, то загалом можна виділити такі основні чинники, які впливають на рівень захисту прав споживачів: недосконале законодавство; недостатнє фінансування, матеріально-технічна та кадрова база; відсутність навчання споживачів; непоінформованість споживачів щодо своїх прав; бездіяльність центральних та місцевих органів влади та органів місцевого самоврядування щодо реалізації прав та інтересів споживачів; корупція в органах влади; недовіра громадян.

Різні аспекти інституту захисту прав споживачів знайшло своє відображення в працях національних та іноземних вчених. Варто зазначити, що захист прав споживачів у цифрову епоху є найменш розвиненою сферою законодавства як на національному рівні. Ефективний захист прав споживачів має вирішальне значення для формування справедливої, прозорої і конкурентної соціальної та економічної устрою будь-якої держави зокрема та світоустрою загалом. Останніми роками активно обговорюється питання виокремлення у структурі права споживчого права. Потребує детального аналізу вивчення правового статусу пасажирів залізничного транспорту та усунення прогалин національного законодавства в зазначеній сфері. Крім того, недостатньо реалізується право споживача на отримання послуги.

На сьогодні доцільним є створення електронної бази пасажирів, залізничного транспорту. Враховуючи той факт, що дані пасажирів і так внесені при покупці квитка, накопичувати зайву інформацію не доведеться. Зазначене дозволить, захисти права пасажирів, з одного боку, з іншого боку призведе до зменшення корупційних ризиків в транспортній галузі. Зазначене дозволить, зокрема, відновлювати квитки в разі їх втрати; підтверджувати факт проїзду пасажирів, купівлі-квитка тощо.

**Ключові слова:** пасажир, залізничний транспорт, квиток, правовий статус пасажирів, споживач, захист прав споживачів.

### **Moskalenko S. Certain aspects of the protection of the rights of railway passengers.**

The article reveals the peculiarities of certain aspects of the protection of the rights of railway passengers.

Protection of the rights of consumers - passengers of railway transport is currently an important direction of state policy. At the same time, the problem of protecting the rights of railway passengers remains insufficiently researched today.

In the conditions of instability caused by the pandemic, the introduction of martial law, and the economic situation in the country, the problems of consumer rights protection have gained special importance. It is worth noting that attention to the protection of consumer rights is also connected with the rapid development of digital technologies, which significantly change traditional approaches to understanding consumer relations. Today, the sale of goods and services using the Internet (e-commerce) is gaining more and more popularity, which is primarily due to the low price of goods and services, as well as the convenience of obtaining them.

At the national level of consumer rights protection, in general, the following main factors that affect the level of consumer rights protection can be identified: imperfect legislation; insufficient funding, material, technical and personnel base; lack of consumer education; uninformed consumers about their rights; inactivity of central and local authorities and local self-government bodies regarding the implementation of consumer rights and interests; corruption in authorities; distrust of citizens.

The purpose of the study is to analyze the legal status of consumers – passengers of railway transport and to provide proposals for eliminating gaps in national legislation in the specified area.

Various aspects of the institute for the protection of consumer rights were reflected in the works of national and foreign scientists. It is worth noting that the protection of consumer rights in the digital age is the least developed area of legislation at the national level. Effective protection of consumer rights is crucial for the formation of a fair, transparent and competitive social and economic system of any state in particular and the world system in general. In recent years, the issue of separation in the legal structure of consumer law has been actively discussed. It requires a detailed analysis of the legal status of the passenger of railway transport and the elimination of gaps in the national legislation in the specified area. In addition, the consumer's right to receive a service is insufficiently implemented.

Today, it is expedient to create an electronic database of passengers and railway transport. Taking into account the fact that the passenger's data is already entered when buying a ticket, there is no need to accumulate extra information. This will allow to protect the rights of passengers, on the one hand, and on the other hand, it will lead to a reduction of corruption risks in the transport industry. This will allow, in particular, to restore tickets in case of their loss; to confirm the fact of passenger travel, ticket purchase, etc.

**Key words:** passenger, railway transport, ticket, legal status of the passenger, consumer, protection of consumer rights.

**Постановка проблеми.** Захист прав споживачів – пасажирів залізничного транспорту, на сьогодні є важливим напрямком державної політики. Разом з тим, на сьогодні залишається недостатньо дослідженою проблема захисту прав пасажирів залізничного транспорту.

**Мета та завдання статті.** Метою дослідження є аналіз правового статусу споживачів – пасажирів залізничного транспорту та надання пропозицій щодо усунення прогалин національного законодавства в зазначеній сфері.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питання захисту прав споживачів висвітлені в працях таких вчених-правників, як: Тищенко Ю.В., Станкова І.М., Яновицької Г.Б., Машиністова М.С., Ханик-Посполітак Р.Ю. та багатьох інших.

**Актуальність – визначення невирішених раніше частин загальної проблеми.** Різні аспекти інституту захисту прав споживачів знайшло своє відображення в працях національних та іноземних вчених. Варто зазначити, що захист прав споживачів у цифрову епоху є найменш розвинутою сферою законодавства як на національному рівні. Ефективний захист прав споживачів має вирішальне значення для формування справедливої, прозорої і конкурентної соціальної та економічної устрою будь-якої держави зокрема та світоустрою загалом. Останніми роками активно обговорюється питання виокремлення у структурі права споживчого права. Потребує детального аналізу вивчення правового статусу пасажирів залізничного транспорту та усунення прогалин національного законодавства в зазначеній сфері. Крім того, недостатньо реалізується право споживача на отримання послуги.

**Виклад основного матеріалу.** В умовах нестабільності, спричиненої пандемією, запровадженням військового стану, економічною ситуацією в країні, проблеми захисту прав споживачів набули особливого значення. Варто зазначити, що увага до захисту прав споживачів пов'язана також із стрімким розвитком цифрових технологій, які суттєво змінюють традиційні підходи до розуміння споживчих відносин. На сьогодні, реалізація товарів та послуг за допомогою мережі «Інтернет» (е-комерція) набирає все більшої популярності, що обумовлено, насамперед, низькою ціною товарів та послуг, а також зручністю їх отримання.

Як зазначає Станкова І.М. в умовах нестабільності, спричиненої пандемією, проблеми захисту прав споживачів набули особливого значення. Увага до захисту прав споживачів пов'язана також із стрімким розвитком цифрових технологій, які суттєво змінюють традиційні підходи до розуміння споживчих відносин. Нині реалізація товарів та послуг за допомогою мережі «Інтернет» (е-комерція) набирає все більшої популярності, що обумовлено, насамперед, низькою ціною товарів та послуг, а також зручністю їх отримання [2, С. 1].

Машиністова М.С., визначає, що намір України набути членства в ЄС зумовлює необхідність приведення її законодавства до вимог законодавства ЄС. Відповідне зобов'язання визначене в Угоді про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та ЄС, Європейським співтовариством з атомної енергії та їхніми державами-членами, – з іншої сторони [3, С. 127].

На національному рівні захисту прав споживачів, то загалом можна виділити такі основні чинники, які впливають на рівень захисту прав споживачів: недосконале законодавство; недостатнє фінансування, матеріально-технічна та кадрова база; відсутність навчання споживачів; непоінформованість споживачів щодо своїх прав; бездіяльність центральних та місцевих органів влади та органів місцевого самоврядування щодо реалізацій прав та інтересів споживачів; корупція в органах влади; недовіра громадян.

Я визначає Станкова І.В., правовий статус споживача, є спеціальним, який охоплює певне коло осіб, об'єднаних за ознакою їх наміру з метою задоволення власних потреб, не пов'язаних зі здійсненням підприємницької діяльності, користуватися товарами та послугами. Законодавець закріплює особливий правовий режим регулювання захисту прав споживачів, а спеціальний правовий статус споживача набуває комплексний характер, доповнюючи права всіх покупців і замовників специфічними правовими можливостями [2, С. 4].

Відповідно до пункту 1 «Правил перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України», пасажир - фізична особа, яка перевозиться залізничним транспортом на підставі проїзного документа, у тому числі електронного, або є членом організованої групи осіб, яка проїздить на підставі групового проїзного документа. Ці особи вважаються пасажиром з моменту прибуття на вокзал для здійснення поїздки (чи пересадки на інший поїзд) до моменту завершення поїздки. Термін пасажир(и) застосовується також до осіб, що перебувають у пунктах продажу проїзних документів, пунктах обслуговування з метою скористатися послугами цих пунктів щодо проїзду залізничним транспортом, перевезення ручної поклажі, багажу, вантажобагажу, отримання довідки тощо [1].

Законодавством визначено перелік прав пасажирів залізничного транспорту. До таких прав зокрема відносять:

- безпечне і своєчасне перевезення до місця призначення, указанного в проїзному документі, та належне обслуговування під час перевезення;
- перевезення із собою безплатно однієї дитини віком до 6 років;
- безплатне перевезення із собою 36 кг ручної поклажі;
- перевезення багажу (вантажобагажу) згідно з розкладом руху багажних вагонів;
- переоформлення проїзного документа на поїзд, який відходить раніше;
- користування за окрему плату постільною білизною, матрацом, подушкою та ковдрою належної якості в усіх вагонах пасажирських та швидких поїздів (крім загальних вагонів);
- поновлення проїзних документів у разі запізнення на поїзд з вини перевізника;
- відшкодування за втрачений чи пошкоджений багаж або вантажобагаж;
- одержання на вокзалі та в поїзді інформації про розклад руху поїздів, про перелік послуг, які надаються, їхню вартість та ін.;
- перевезення з собою домашніх тварин;
- придбання у квитковій касі проїзного документа для проїзду на будь-який поїзд, у якому є вільні місця, до будь-якої станції за маршрутом руху поїзда;
- користування залами чекання та іншими облаштуваннями на вокзалі, призначеними для пасажирів;
- продовження дійсності проїзного документа;
- переривання поїздки на шляху прямування поїзда (зупинки);
- повернення проїзного документа в будь-якому пункті продажу квитків у разі відмови від поїздки.

Крім того, Певні категорії громадян, визначені у внутрішньому, міжнародному та приміському залізничному сполученні.

Діти віком до 6 років, які не займають окремого місця, мають право на безоплатний проїзд без проїзного документа. Діти віком від 6 до 14 років мають право на проїзд за дитячими проїзними документами з наданням місця, з оплатою вартості проїзду у розмірі 75% вартості проїзду дорослого пасажира.

У випадках, передбачених законодавством, службові особи органів державної влади мають право на безоплатний проїзд за службовими посвідченнями за умови наявності проїзного документа встановленого зразка..

При цьому, ні зазначені правила, ні жоден інший нормативно-правовий акт, не визначає випадки повторної видачі залізничного квитка.

За своїм правовим статусом пасажир є споживачем. Згідно Закону України «Про захист прав споживачів» договір - усний чи письмовий правочин між споживачем і продавцем (виконавцем) про якість, терміни, ціну та інші умови, за яких реалізується продукція. Підтвердження вчинення усного правочину оформляється квитанцією, товарним чи касовим чеком, квитком, талоном, розрахунковим документом, передбаченим Законом України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг», або іншими документами (далі - розрахунковий документ). Таким чином, законодавцем визначено, що квиток є підтвердженням вчинення правочину[4].

Закон України «Про захист прав споживачів» визначає перелік прав Про споживачів. До зазначеного переліку зокрема відносять:

- захист своїх прав державою;
- належну якість продукції та обслуговування;
- 3) безпеку продукції;

4) необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію державною мовою про продукцію, її кількість, якість, асортимент, її виробника (виконавця, продавця) відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»;

4-1) обслуговування державною мовою відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»;

5) відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону;

- 6) звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав;
- 7) об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).

Таким чином, можна дійти висновку, що захист прав споживачів (пасажирів) державою є пріоритетним[4].

1. Квиток можна визначити, як: 1) Паперову чи картонну картку певної форми з відповідним написом, що дає право користуватися чим-небудь, входити куди-небудь, брати участь у чомусь і т. ін. 2) Трамвайний квиток; 3) документ, особове посвідчення про належність до організації, товариства, установи тощо; 4) Квитанцію, розписку[5].

Пропонуємо зробити аналіз поняття «квиток».

Безпосередньо загальне визначення квитка міститься в Повітряному Кодексу України. Відповідно до вимог п. 50 ч. 1 ст. 1 Повітряного кодексу України **квиток** (пасажирський квиток та багажна квитанція) – виданий перевізником (його агентом) документ, у т. ч. електронний, який містить умови договору перевезення, повідомлення, польотні та пасажирські купони[6].

Необхідно зазначити, що захист прав споживачів, на сьогодні, регулюється також іншими чисельними нормативними актами, зокрема Господарським та Цивільним Кодексом [7-8].

Квитки можуть надати дозвіл подорожувати встановленим маршрутом у певний час (загальний для міжміських залізниць), встановленим маршрут у будь-який час (загальний для приміських залізниць), встановленим маршрутом багаторазово або довільним маршрутом у певний час.

Пропонуємо розібрати випадки заміни квитка визначені законодавством. В разі купівлі через електронні засоби, особа має змогу роздрукувати квиток повторно. Таким чином, проблеми із захистом прав споживачів, в цьому випадку, не виникає.

Водночас, проблема виникає в споживачів-пасажирів, що купують квиток безпосередньо в касі залізничного вокзалу. Варто зазначити, що білет купується на конкретне ім'я, прізвище пасажира. Крім того, при наявності пільги (учасник бойових дій, інвалід, тощо) зазначене також зазначається в квитку. Разом з тим, досить часто відбуваються випадки втрати квитка, його пошкодження, тим більше в умовах військового стану. Законодавством не передбачено повторна, безкоштовна видача

квитка на транспортний засіб в цьому випадку. При цьому права пасажира є фактично незахищеними. Зазначений аспект не врегульований законодавством. Захист прав пасажирів, в зазначених випадках не відбувається. Доцільним є створення електронної бази пасажирів, залізничного транспорту. Враховуючи той факт, що дані пасажира і так внесені при покупці квитка, накопичувати зайву інформацію не доведеться. Зазначене дозволить, захисти права пасажирів, з одного боку, з іншого боку призведе до зменшення корупційних ризиків в транспортній галузі.

**Висновки.** На сьогодні доцільним є створення електронної бази пасажирів, залізничного транспорту. Враховуючи той факт, що дані пасажира і так внесені при покупці квитка, накопичувати зайву інформацію не доведеться. Зазначене дозволить, захисти права пасажирів, з одного боку, з іншого боку призведе до зменшення корупційних ризиків в транспортній галузі. Зазначене дозволить, зокрема, відновлювати квитки в разі їх втрати; підтверджувати факт проїзду пасажира, купівлі-квитка тощо.

#### **Список використаних джерел:**

1. Про затвердження правил перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України: Наказ Міністерства транспорту та зв'язку України від 27.12.2006 р. № 1196. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0310-07>.
2. Станкова І.М. Цивільно-правове регулювання захисту прав споживачів у сфері надання послуг.: автореф. дис. ... к. ю. н. : 12.00.03 - Цивільне право і цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право. –2021 –укр.
3. Машиністова М. С. Особливості захисту прав споживачів на сучасному етапі цивільного законодавства. Науковий журнал «ЛОГОС. Мистецтво наукової думки. № 1. 2018. С. 126–129.
4. Про захист прав споживачів. Закон України № 1023-ХІІ від 10.10.2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>.
5. Квиток // Великий тлумачний словник сучасної української мови (з дод. і допов.) / уклад. і гол. ред. В. Т. Бусел. – 5-те вид. – К. ; Ірпінь : Перун, 2005. С. 66. – ISBN 966-569-013-2.
6. Повітряний Кодекс України в редакції від 15.10.2022 № 2626-ІХ. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws>.
7. Цивільний Кодекс України від 10.10.2022 р. № 2518-ІХ. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>.
8. Господарський Кодекс України від 19.08.2022 № 2479-ІХ. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text>.