

УДК: 347.78:[347.8:347.4-057.68] (045)

Л. В. Мамчур,  
кандидат юридичних наук

## ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОГОВОРУ ПЕРЕВЕЗЕННЯ ПАСАЖИРА ПОВІТРЯНИМ ТРАНСПОРТОМ

*У статті автор аналізує інформаційну складову правових відносин між пасажиром та перевізником, що ґрунтуються на договорі перевезення пасажирів повітряним транспортом, з'ясовує її значимість для належного здійснення прав та обов'язків, що випливають з договору. Особливу увагу приділено формам та способам інформаційного обміну між суб'єктами на різних етапах існування договору.*

**Ключові слова:** перевезення пасажирів і багажу, договір перевезення повітряним транспортом, право на інформацію, персональні дані.

Прискорення темпів розвитку суспільства в інформаційну добу, поява можливостей миттєвої комунікації робить важливим також скорочення часових рамок при наданні транспортних послуг, оскільки втрата часу може означати також втрату економічних переваг чи прибутку. За таких умов, за наявності потреби у просторовому переміщенні вантажу, пасажирів та багажу у визначене місце виникають відносини з перевезення пасажирів повітряним транспортом.

Перевезення вантажів повітряним транспортом хоч і швидке у часі, але високозатратне у грошах, тоді як авіаперевезення пасажирів дозволяє порівняно із іншими видами транспорту значно економити час і забезпечує вищий комфорт при доволі незначному збільшенні витрат на оплату.

Розпад СРСР та розвиток ринкових відносин в країнах пострадянського простору призвів до розпаду налагодженої структури авіаперевезень. Падіння кількості перевезень разом із різким зростанням їх вартості, відсутність коштів на оновлення технічного парку галузі вкупі із високою наукомісткістю та дороговизною новітніх розробок авіаційної техніки, приватизація державних авіапідприємств і відсутність планового державного регулювання та контролю у галузі негативно сказались на обсягах повітряних перевезень, призвели до різкого старіння технічних засобів забезпечення польотів, що знизило безпеку у галузі.

Згодом саме економічні переваги стали причиною поступового зростання кількості повітряних перевезень та оновлення законодавства у цій сфері. Ринок авіаперевезень пасажирів в Україні, який в міжнародному сполученні, особливо в поточному році у зв'язку із проведен-

ням Чемпіонату Європи з футболу Євро-2012, уже можна характеризувати як сталий і сформований, прискорив розвиток і у напрямку внутрішніх перевезень.

Специфіка правового регулювання повітряних перевезень як самостійного виду досліджувалася у працях М. І. Брагінського, В. В. Вірянського, В. А. Єгізарова, Д. А. Медведєва, В. Т. Смірнова; в Україні цьому даним питанням приділяли увагу В. В. Луць, Ф. П. Шульженко, О. О. Гайдулін, Р. С. Кундрік. Міжнародні приватно-правові аспекти авіаперевезень пасажирів розглядалися у роботах Л.П. Ануфрієвої, В. А. Канашевського, Л. П. Фединяк та інших науковців.

Як справедливо наголошували Д. А. Медведєв, В. Т. Смірнов, «при здійсненні зобов'язань з перевезення можуть виникати також інші зобов'язання, пов'язані з транспортними послугами» [1, с.373], вказуючи, що похідний характер таких зобов'язань не знищує їх самостійного юридичного значення.

На нашу думку, при здійсненні авіаперевезень пасажирів до таких похідних, але самостійних зобов'язань належать зобов'язання з приводу взаємного надання (забезпечення) інформації суб'єктами договору.

Проте у науковій літературі інформаційна компонента, що супроводжує процеси укладення і виконання договору повітряного перевезення пасажирів, окремо не досліджувалася. Тим часом перевізники, поряд із традиційними способами обігу інформації, все частіше використовують сучасні засоби інформаційної комунікації, насамперед мережу Інтернет шляхом створення та обслуговування власних інформаційних інтернет-порталів.

Викладене вище зумовило вибір предмета дослідження – інформаційних аспектів у правовідносинах між пасажиром та авіаперевізником, з наступною метою: на підставі аналізу правової природи заснованих на договорі взаємовідносин між пасажиром та перевізником в ході повітряного перевезення *виділити їх інформаційну складову (інформаційні права та обов'язки), та з'ясувати її роль для нормального укладення договору та здійснення сторонами інших прав та обов'язків за договором.*

Здійснення перевезень пасажирів повітряним транспортом в Україні на нормативному рівні регламентується Цивільним Кодексом України [2] гл.64, Законом України «Про транспорт»[3], Повітряним Кодексом України [4], Правилами повітряних перевезень пасажирів і багажу [5], іншими авіаційними правилами, внутрішніми правилами перевізника та актами саморегулювання. Крім того, як справедливо зазначено в літературі, для договорів повітряного перевезення особливо характерною є ознака, притаманна і іншим транспортним договорам, – інфільтрація уніфікованих норм міжнародного приватного права в національні правові системи: внутрішні перевезення підпорядковуються тим самим правилам, що і інші перевезення, – тобто регламентуються нормами, що закріплені у відповідних міжнародних конвенціях [6, с. 140].

Ч.1 ст.910 ЦК України [2] визначає: «за договором перевезення пасажиром одна сторона (перевізник) зобов'язується перевезти другу сторону (пасажиром) до пункту призначення, «...» а пасажир зобов'язується сплатити встановлену плату за проїзд...». Ст. 911 ЦК України серед інших називає право пасажиром отримувати повну та своєчасну інформацію про час та місце відправлення транспортного засобу за вказаним у транспортному документі (квитку) маршрутом (абз.7 ч.1).

При цьому з точки зору цивільного і господарського права, перевізник є суб'єктом підприємницької діяльності, який надає послуги з перевезення професійно, на постійних засадах, а пасажиром послугу з перевезення споживає і, за Законом «Про захист прав споживачів» [7] належить до кола споживачів.

Відповідно до ст.15 цього Закону, споживач має право на інформацію про продукцію, тобто «на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію, що забезпечує можливість її свідомого і компетент-

ного вибору. Інформація повинна бути надана споживачеві до придбання ним товару чи замовлення роботи (послуги)»[6].

Бачимо, що інформаційні взаємовідносини між сторонами у договорі перевезення розпочинаються задовго до моменту укладення договору. Вибір контрагента для укладення договору пасажир здійснює, виходячи із власних потреб, фінансових можливостей, але на основі існуючих розкладів польотів (з детальною вказівкою місця і часу вильоту і посадки, авіакомпанії, яка виконує рейс, типу, пасажиромісткості та інших технічних характеристик повітряного судна, тривалості польоту, норм безкоштовного перевезення багажу, вимог до ручної кладі та порядку оформлення надлишку багажу по багажній квитанції у конкретних перевізників). Частина цієї інформації розташована у вільному доступі в місцях продажу квитків у вигляді електронних чи аналогових табло, інформаційних стендів чи на інтернет-порталах перевізників, посередників з організації перевезень, агентів з продажу авіаквитків; інша частина надається у відповідь на запит потенційного пасажиром, та складає зміст публічної оферти (запрошення) до укладення договору, сформульованої перевізниками.

Умови договору перевезення пасажиром повітряним транспортом, що пропонуються конкретним перевізником, згодом будуть розміщені в тексті проїзного документа, є заздалегідь відомими і єдиними для всіх пасажирів. При визначенні обсягів відповідальності перевізника перед пасажиром використовуються положення відповідних міжнародних конвенцій.

Процес вибору контрагента потенційним пасажиром завершується бронюванням та / або придбанням квитків. Обов'язковою і особливою ознакою цього процесу у авіаперевезеннях є обов'язкова персоніфікація пасажиром шляхом засвідчення його особи з пред'явленням і фіксацією реквізитів відповідних документів (паспорта громадянина України чи іноземного громадянина, для дітей до 16 років – свідоцтва про народження, а при наявності підстав для застосування пільг – також відповідних службових чи інших посвідчень), надання інших відомостей (інформації щодо особливих умов перевезення, достовірних відомостей щодо свого номера телефону, адреси та іншого можливого резервного контакту для здійснення своєчасного оповіщення та інформування пасажиром (ч.1 гл. 2 розд. VIII Правил повітряних перевезень паса-

жирів і багажу [5]). На цьому етапі ідентифікація може відбуватися через посередника (наприклад, фізичну особу, якій пасажир передав документи, інформацію про обраний рейс і про себе, та доручив здійснити бронювання). За відмови пасажир надати інформацію чи її частину, необхідну для бронювання, воно вважається таким, що не відбулося.

У разі відсутності належного зв'язку з пасажиром, що задокументовано перевізником та підприємством зв'язку, відповідальність за наслідки несвоєчасного оповіщення та інформування пасажирів щодо змін у перевезеннях покладається на пасажирів.

Обробка інформації, яка надається пасажиром під час персоналізації, відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» [8] відбувається у режимі конфіденційності (службової таємниці), передбаченому для персональних даних. Відповідно до вимог ст. 11 Закону «Про захист персональних даних» [8], пасажир повинен дати поінформовану згоду на обробку компанією-перевізником своїх персональних даних. А саме, пасажир уповноважує перевізника зберігати особисті дані про себе та надавати їх державним органам на їх запит або своїм службовцям, своїм агентам, іншим перевізникам, провайдером додаткових послуг для бронювання або переоформлення перевезень, одержання додаткових послуг, організації системи розшуку багажу та системи попередження/визначення шахрайства з перевізними документами, надання інформаційної допомоги щодо в'їзду/виїзду за маршрутом перевезення.

Завдяки розвитку інтернет-комунікацій та інших подібних технологій зв'язку, появи електронних платіжних систем та наданню банками послуг з інтернет-банкінгу стала можливою дистанційна оплата заброньованих квитків і персоналізація; перевізники та посередники, що продають квитки дистанційно, тим самим беруть на себе обов'язок гарантувати процеси комп'ютерного збору і обробки персональних даних від несанкціонованого доступу третіх осіб.

Подібно до традиційного квитка – паперового документа, електронний квиток має ті ж реквізити та складові частини, і посвідчує договір перевезення нарівні із традиційним. До складу електронного квитка обов'язково входить роздрук маршруту руху, може видаватися також документ на посадку.

Оскільки договір перевезення пасажирів є консенсуальним, придбання квитка є завершальним етапом укладення договору. Гл.1розд.V Правил містять положення, за яким пасажирський квиток та є підтвердженням укладення договору про перевезення та відображають його умови. Відсутність, помилковість в оформленні або втрата квитка та багажної квитанції не впливають на дійсність договору перевезення, тобто завдяки ідентифікації ці документи можуть бути відновлені. Квиток надає право пасажирів на переліт відповідним рейсом (рейсами) зобов'язує перевізника здійснити відповідне перевезення пасажирів та його багажу, а також надати інші послуги, пов'язані з перевезенням, згідно з його умовами.

При наявності у пасажирів особливих вимог до перевезення за станом здоров'я (необхідність супроводу для осіб з обмеженою рухливістю чи тяжкохворих), інформація про необхідні умови повинна бути надана перевізнику заздалегідь (від трьох до однієї доби залежно від ситуації).

До обов'язку перевізника належить створення безпечних і комфортних умов для пасажирів. Надання інформації є особливою послугою, що визначальним чином впливає на якість сервісу з точки зору безпеки і комфорту при здійсненні авіаперевезення.

Вимоги до змісту інформації, що надається, закріплені у національних законодавствах. Так, на території Російської Федерації пасажирів повинні бути забезпечені своєчасною і достовірною інформацією про час відправлення і прибуття транспортних засобів, про вартість проїзду пасажирів, про час роботи білетних і багажних кас, камер схову, про розміщення вокзальних приміщень, про послуги, надання яких пропонується пасажирів, про надання пасажирів окремих категорій пільг, про заборонені до перевезення в ручній кладі предмети, іншою інформацією відповідно до Правил перевезення пасажирів і багажу [9, с.84].

Інформаційний супровід пасажирів, що прямує на посадку, починається задовго до стійки реєстрації, на під'їзних шляхах з міста до комплексу аеропорту. На автомагістралях розміщено вказівники із напрямками безпечного руху транспортних засобів до різних терміналів, місць стоянки автотранспорту, входів та підземних переходів до приміщення аеровокзалу.

В Україні главою 1 розділу XI Правил повітряних перевезень пасажирів і багажу [5] передбачено, що в аеропорту пасажир повинні бути забезпечені інформацією щодо:

- часу відправлення та прибуття повітряного судна;
- місця, часу початку та закінчення реєстрації на рейс;
- затримок або скасування рейсів і причин затримок та скасування рейсів;
- способів і маршрутів переходу між терміналами аеропорту або проїзду між аеропортами та з аеропорту до міста;
- правил та порядку проведення передпольотного та післяпольотного огляду пасажирів і багажу;
- загальних правил виконання пасажирами вимог, пов'язаних з прикордонним, митним, імміграційним, санітарно-карантинним, ветеринарним, фітосанітарним та іншими видами контролю, відповідно до застосованих законів;
- місця розташування кімнати матері та дитини, поста правоохоронних органів, довідкової, медпункту, вбиральні тощо;
- місця отримання багажу та дій пасажирів у разі затримки, пошкодження, знищення багажу.

Інформація надається шляхом розміщення відповідних вказівників напрямку руху, електронних інформаційних табло та екранів, а найбільш важлива (про прибуття або затримку рейсів, оголошення початку і закінчення реєстрації, остаточний час оформлення пасажирів та номери реєстраційних стійок) дублюється голосовими повідомленнями з допомогою систем аудіооповіщення. Мовами інформаційних повідомлень є державна – українська – мова, а при здійсненні міжнародних перевезень також англійська мова або мова країни, з якою виконується повітряне сполучення.

Надання належної та своєчасної інформації щодо місця та часу реєстрації, розташування окремих елементів інфраструктури аеропорту є передумовою для швидкої комфортної та безпечної реєстрації пасажирів та організації руху пасажиропотоків у приміщеннях аеровокзалу. Відсутність такої інформації або її недостовірність може стати причиною запізнення пасажирів на реєстрацію та є невиконанням перевізником своїх обов'язків з договору, що може скласти достатні підстави для пред'явлення судового позову пасажиром.

В ході реєстрації вимагається особиста присутність пасажира, відбувається повторна і уже остаточна його ідентифікація шляхом перевірки ідентичності запису про пасажира у квитку та у документі, що посвідчує особу; така перевірка є обов'язковою умовою його посадки на борт повітряного судна. Чч.1-2 гл. 3 розд. V Правил повітряних перевезень пасажирів і багажу [5] визначає, що квиток може бути використаний для перевезення лише тієї особи, прізвище та ім'я якої зазначені у квитку, і тому перевізник має право вимагати від пасажира ідентифікувати себе. Квиток, стан якого з вини пасажира не дає змоги ідентифікувати або прочитати інформацію, що міститься у ньому, вважається зіпсованим та не дає пасажирові права на посадку. Якщо ідентифікація завершилася успішно, пасажир отримує пасажирський купон із кодовим ідентифікатором та вказаним місцем посадки; інколи пасажирові пропонують обрати посадочне місце з кількох можливих варіантів. Інформація про особу, що пройшла реєстрацію на політ, вноситься до бази даних пасажирів.

Одночасно із ідентифікацією пасажира, відбувається оформлення для перевезення його багажу. За результатами оформлення, місцям багажу присвоюються цифрово-буквені ідентифікатори, що співпадають із шифром посадочного талону. Цифрово-буквенний код ідентифікатора, будучи відсканованим, відкриває доступ службовцям аеропорту до бази даних та інформації про політ конкретного пасажира.

Особлива увага в повітряних перевезеннях приділяється безпеці польоту. Тому пасажир, що пройшов реєстрацію, переміщується в зону контролю, де проходить через металодетектори, а його ручна кладь оглядається засобами променевого контролю. У випадку негативного результату контрольних заходів, може бути застосований особистий огляд чи огляд ручної кладі. При потребі, можуть також застосовуватися інші процедури – карантинні, а у міжнародному рейсі – також митне оформлення пасажира, в ході яких пасажир повинен надавати інформацію на підтвердження відповідності вимогам, що до нього висуваються (подати міжнародний паспорт, пред'явити візу, зняти з себе і витягнути з кишень металеві предмети тощо).

Контрольні процедури і заходи мають на меті з'ясувати, чи безпечною є особа пасажира та ручна кладь для оточуючих та екіпажу в ході польоту, а також чи можливе її законне перемі-

щення через державний кордон держави прибуття у міжнародних перевезеннях. Про свою відповідність вимогам, що ставляться, пасажир повинен потурбуватися сам. Якщо отримана під пасажирів інформація буде негативною в контексті цілей перевірки, то персонал аеровокзалу, працівник митних та інших контрольних органів отримує достатню розумну підставу для відмови пасажирів у посадці. Тим самим, перевізник звільняється від подальшого виконання своїх обов'язків за договором перевезення, договір припиняється.

Після вдалого завершення контрольних процедур пасажир з ручною кладдю переміщується до посадочного шлюзу (при вході до якого здійснюється контроль наявності пасажирського купону) та допускається до посадки на борт повітряного судна.

На борту, до початку польоту, пасажирів отримують від бортпроводників безпосередньо або з допомогою засобів сповіщення інформацію про склад екіпажу борту, порядок польоту і правила поведінки пасажирів під час нього, як використовувати ремені безпеки, орієнтовний час прибуття. Обов'язково надається інформація про можливі сценарії дій на випадок надзвичайних ситуацій в польоті – порядок аварійної евакуації з борту, наявність і розташування аварійних виходів, місцезнаходження кисневих масок. За вказівкою бортпроводника або із ввічливим світловим табло, пасажирів зобов'язані пристебнути ремені безпеки, вимкнути електронні пристрої (мобільні телефони, плеєри тощо), що потенційно можуть впливати на якість зв'язку борту із наземними диспетчерськими службами.

Наприкінці польоту пасажирів знову отримують інформацію про погодні умови у місці прибуття, порядок виходу із салону, порядок переміщення до приміщення аеровокзалу, митні та інші процедури (якщо вони необхідні), та місце і порядок отримання багажу. Переміщення пасажирів до аеровокзалу і видача йому багажу без пред'явлення претензій до його цілісності означають завершення виконання договору перевізником.

Як правильно вказується в літературі, порушення, як і невиконання або неналежне виконання вимог державних правил, норм і процедур з реєстрації та огляду на безпеку пасажирів щодо здачі, прийому, зберігання і перевезення на повітряному судні ручної поклажі, багажу,

тягне за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством України [10, с. 114].

Таким чином, бачимо, що в ході укладення і виконання договору на перевезення пасажирів повітряним транспортом, відбувається складний інформаційний обмін між суб'єктами договору, який можна умовно розділити на кілька етапів: попередній етап укладення договору, етап підготовки до реєстрації і реєстрації, завершальний етап польоту з моменту посадки і до моменту. Інформаційна складова взаємовідносин сторін є визначальною для належної реалізації ними передбачених законом та договором прав та обов'язків. Ненадання необхідної інформації в ході укладення договору є перешкодою до його укладення, на другому етапі – підставою для припинення договору, на останньому – дає підстави для появи претензій у пасажирів до перевізника щодо виконання ним договору у випадку причинного заподіяння шкоди пасажирів або його багажу.

#### *Література*

1. *Медведев Д.А., Смирнов В.Т.* Гл. 38: Транспортные обязательства. // Гражданское право. Учебник. Изд. 2, перераб. и доп. / Под ред. А.П.Сергеева, Ю.К.Толстого. – В 3-х т. – Т. 2. М.: «ПБОЮЛ Л.В.Рожников», 2000. – 720 с.
2. *Цивільний Кодекс України від 16 січня 2003 року № 435-IV, із зм. і доп.* // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 2003. – № 40-44. – Ст. 356.
3. *Про транспорт:* Закон України від 10.11.1994 № 232/94-ВР, із зм. і доп. // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 1994. – № 51. – Ст. 446.
4. *Повітряний Кодекс України від 19.05.2011 № 3393-VI.* // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 2011. – № 48-49. – Ст. 536.
5. *Правила повітряних перевезень пасажирів і багажу.* Затв. Наказом Мінтрансзв'язку України від 23.04.2010 № 216 // Офіційний вісник України від 27.08.2010 р. – № 63. – С. 37, Ст. 2190.
6. *Ануфриева Л.П.* Международное частное право. Учебник / Л. П. Ануфриева. – В 3-х т. – Т.2: Особенная часть. – М.: Статут, 2000. – 335 с.
7. *Про захист прав споживачів:* Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII, в ред. Закону України № 3682-XII від 15.12.93, із зм. і доп. // Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР). – 1991. – № 30. – Ст. 379.

8. *Про захист персональних даних*: Закон України від 01.06.2010 № 2297-VI // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 2010. – № 34. – Ст. 481.

9. *Егизаров В. А.* Транспортное право: Учебник для вузов / В. А. Егизаров. (3-е изд., стер.), М.: Юстицинформ, 2005. – 342 с.

10. *Шульженко Ф.П.*, Гайдулін О.О., Кундрик Р.С. Транспортне право. Навч. посібн. / Ф. П. Шульженко, О. О. Гайдулін, Р. С. Кундрик . – К.: КНЕУ, 2005. – 244 с.

### **Л. В. Мамчур**

Информационное обеспечение договора перевозки пассажира воздушным транспортом

В статье автор анализирует информационную составляющую правоотношений между пассажиром и перевозчиком в договоре перевозки пассажира воздушным транспортом, определяет ее значимость для должного осуществления прав и обязанностей из договора. Пристальное внимание уделено формам и способам информационного обмена между субъектами на разных этапах существования договора.

### **L. V. Mamchour**

The information support of the contract of passenger's carriage by air

The author analyzes the information component of the legal relationship between the passenger and the carrier based on the contract of passenger's carriage by air, clears up the matter of its importance for the proper exercise of the rights and duties from the contract. Special attention is paid to the forms and methods of information exchange between the subjects at different stages of the contract.