

**РАБОЧИЙ ДОКУМЕНТ****АССАМБЛЕЯ — 38-Я СЕССИЯ****ЭКОНОМИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ****Пункт 40 повестки дня. Экономическое развитие воздушного транспорта. Политика****ПРИНЦИПЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ**

(Представлено Колумбией)

**КРАТКАЯ СПРАВКА**

В настоящем рабочем документе анализируется важность разработки принципов защиты прав потребителя по отношению к правам отраслевых субъектов, рассматриваются преимущества, получаемые государствами и авиаперевозчиками, при реализации политики защиты интересов потребителя и предлагается, чтобы Договаривающиеся государства ратифицировали *Конвенцию для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок*, совершенную в Монреале 28 мая 1999 года (Дос 9740).

**Действия:** Ассамблее предлагается:

- a) поддержать работу Совета по разработке политики защиты интересов потребителя;
- b) настоятельно рекомендовать Секретариату ИКАО организовать конференции/семинары с участием Договаривающихся государств по вопросу защиты интересов потребителя;
- c) настоятельно рекомендовать Договаривающимся государствам разработать политику в области защиты интересов потребителя и ратифицировать Монреальскую конвенцию 1999 года.

<i>Стратегические цели</i>	Данный рабочий документ связан со стратегической целью С " <i>Охрана окружающей среды и устойчивое развитие воздушного транспорта</i> "
<i>Финансовые последствия</i>	Упомянутая в настоящем рабочем документе деятельность будет осуществляться при условии наличия ресурсов в бюджете по программам на 2014–2016 гг. и/или за счет внебюджетных поступлений
<i>Справочный материал</i>	<i>Доклад Шестой Всемирной авиатранспортной конференции (ATConf/6)</i> (Дос 10009) <i>Руководство по регулированию международного воздушного транспорта</i> (Дос 9626)

<sup>1</sup> Текст на испанском языке представлен Колумбией.

## 1. ВВЕДЕНИЕ

1.1 Защита интересов потребителей – это вопрос, который приобретает все большую актуальность в мире, который не знает национальных границ, в котором развивается туризм и используются международные воздушные сообщения. Этот вопрос также приобрел большее значение, в частности, но не исключительно, на больших рынках.

1.2 Руководящие принципы защиты интересов потребителя ранее разрабатывались главным образом на национальном уровне, однако ввиду все большей интернационализации экономических и социальных отношений, а также отсутствия международной юрисдикции в части защиты прав потребителя, чрезвычайно важно разработать действенные меры защиты прав пользователей международных воздушных сообщений, которые находятся в невыгодном положении в коммерческих договорных отношениях.

1.3 Такое невыгодное положение является следствием согласительных контрактов, согласно которым пассажир остается не защищенным от злоупотреблений со стороны, занимающей главенствующее положение, а поставщик услуг наделяет себя большими правами, чем обязанностями. Вследствие этого, контрактное обязательство должно основываться на применении коррелятивных прав и обязанностей, справедливости и законности.

1.4 На практике защита прав потребителя носит международный характер и представляет собой основную проблему для глобализированных рынков и, в частности, для международного авиатранспортного сектора.

## 2. АНАЛИЗ

2.1 Государствам, прежде всего, предлагается разработать политику и правила, которые гарантируют защиту прав потребителя в таких областях, как бронирование, выдача билетов, компенсация, помощь пассажирам при задержках, отменах рейсов и отказах в посадке, потеря багажа, защита данных о пассажирах, средства для пассажиров-инвалидов, транспарентность ценообразования, рассмотрение жалоб потребителей и предоставление качественного обслуживания на основе уважения человеческого достоинства и осуществления надлежащего процесса.

2.2 Защита интересов потребителя дает ряд преимуществ и выгод не только для пассажиров, совершающих поездки в деловых, учебных, туристических целях и т. д., у которых появится стимул для того, чтобы воспользоваться услугами авиатранспортного сектора, но также и для государств в качестве основополагающего элемента в популяризации туризма и катализатора экономического развития в целом, учитывая увеличение объема перевозок в авиатранспортном секторе.

2.3 Тем не менее есть события, которые не поддаются контролю со стороны поставщиков услуг и освобождают их от ответственности в части прав пассажиров: форс-мажорные обстоятельства или стихийные бедствия, что требует справедливой трактовки в части прав как отраслевых субъектов, так и потребителя.

2.4 ИКАО является естественным форумом для оказания помощи государствам в разработке политики защиты интересов потребителя, принимая во внимание, что авиационная деятельность осуществляется ради человека, а удовлетворение потребностей человека является

этическим императивом при предоставлении услуг и смыслом деятельности Организации в разработке стандартов, направленных на обеспечение различных аспектов безопасности жизни людей.

2.5 Желательно, чтобы Договаривающиеся государства направили свои руководства или правила по защите интересов потребителей в ИКАО для оказания помощи в подготовке минимальных, согласованных в глобальном масштабе принципов по этому вопросу.

2.6 Существует необходимость в разработке ряда руководящих принципов защиты прав потребителя с учетом соблюдения надлежащего баланса с правами отраслевых субъектов в условиях продолжающейся мировой глобализации и интеграции, с тем чтобы ликвидировать существующие пробелы в международной области.

2.7 Кроме того, Шестая Всемирная авиатранспортная конференция отметила необходимость в обеспечении защиты интересов потребителей, пользующихся услугами воздушного транспорта, и согласилась с тем, что можно повысить эффективность вклада государств в плане правил при достижении большей согласованности и совместимости.

2.8 Было рекомендовано, чтобы в краткосрочном плане ИКАО подготовила ряд основных принципов защиты интересов потребителя с помощью специалистов Группы экспертов по регулированию воздушных перевозок (АТРП), государств и региональных органов.

### 3. ДЕЙСТВИЯ

3.1 Ассамблее предлагается:

- a) просить ИКАО, являющуюся естественным форумом для достижения консенсуса в международном авиатранспортном секторе, посредством ее Совета разработать политику в области защиты интересов потребителя для международного авиационного сообщества в соответствии с анализом, представленном в п. 2.1;
- b) поручить Секретариату, как исполнительному органу в части реализации политики Совета, организовать конференции/семинары с Договаривающимися государствами по вопросу защиты интересов потребителя и собирать существующую информацию о правилах Договаривающихся государств по этому вопросу, с тем чтобы разработать минимальные руководящие принципы, которые могут быть приняты во всемирном масштабе;
- c) просить государства соблюдать положения Конвенции для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок, подписанной в Монреале 28 мая 1999 года.