



**РАБОЧИЙ ДОКУМЕНТ**

**АССАМБЛЕЯ — 38-Я СЕССИЯ**

**ЭКОНОМИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ**

**Пункт 40 повестки дня. Экономическое развитие воздушного транспорта. Политика**

**ЗАЩИТА ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ОНЛАЙНОВЫХ ЗАКУПОЧНЫХ  
ОПЕРАЦИЯХ**

(Представлено Колумбией)

**КРАТКАЯ СПРАВКА**

В настоящем рабочем документе анализируется потребность в разработке руководящих принципов для защиты интересов пассажира при онлайн-операциях по бронированию, покупке и регистрации билетов на международные рейсы.

**Действия:** Ассамблее предлагается принять рекомендации в пп. 3.1 и 3.2.

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

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

## 1. ВВЕДЕНИЕ

1.1 Электронная торговля является чрезвычайно важным инструментом в коммерческих операциях, в особенности в части бронирования и покупки онлайн билетов на международные рейсы, однако пассажиры зачастую становятся жертвами мошенничества или погрешностей систем, что свидетельствует о необходимости получения ими надлежащей информации об их правах и обязанностях и о правах и обязанностях онлайн-поставщика услуг и/или розничного торгового оператора.

## 2. АНАЛИЗ

2.1 Имеют место случаи, когда система начисляет пассажирам дополнительные сборы по завершении ими операции по покупке билетов, или из-за погрешностей системы она может взимать с них плату за покупку нескольких авиабилетов, или после оплаты билета пассажиры к своему удивлению могут обнаружить на стойке регистрации, что они в качестве пассажиров не зарегистрированы. Бывают также такие ситуации, когда на онлайн-странице бронирования не указывается, что имя и фамилия на билете должны точно соответствовать их написанию в паспорте, и пассажирам приходится дополнительно платить за это или в худшем случае сдавать свои билеты.

2.2 В других случаях пассажир может забронировать и купить билет онлайн, однако не получить подтверждение и остаться без билетов.

2.3 И наконец, авиакомпания может отказать пассажиру в посадке по некоторым причинам и в результате пассажир понесет моральный и финансовый ущерб. Во многих случаях пассажир не получает должной компенсации и несет финансовые убытки не только в отношении билета, но также и бронирования гостиницы.

2.4 Контракт на перевозку представляет собой соглашение, предусматривающее два обязательства: одно – предоставить обслуживание, а другое – оплатить такое обслуживание. Однако, поскольку это согласительный контракт, он должен основываться на принципе добросовестности. Добросовестность – это руководящий принцип в коммерческих контрактных взаимоотношениях и не что иное, как проявление доверия между двумя сторонами для получения выгоды: осуществления авиаперевозки и оплаты за такую услугу.

2.5 Без добросовестного выполнения обязательств проведение операций по электронной торговле было бы весьма затруднено, в особенности при трансграничных операциях, когда пассажир находится в невыгодном положении и не обладает надлежащей правовой защитой. Для обеспечения устойчивого развития международного воздушного транспорта и ввиду растущего спроса на онлайн-коммерческие операции государства и авиакомпании должны взять на себя твердые обязательства разработать механизмы защиты интересов потребителя при покупке билетов онлайн.

2.6 Государствам следует разработать политику по защите потребителя при осуществлении операций по электронной торговле, в которой предусматриваются обязательства поставщиков, предлагающих продукты через электронные средства, а также права потребителей.

2.7 Предлагается, чтобы ИКАО разработала руководящие принципы защиты интересов потребителя при онлайн-операциях бронирования, покупки и регистрации билетов.

### 3. **ДЕЙСТВИЯ**

3.1 Ассамблее предлагается:

- a) настоятельно рекомендовать государствам разработать политику, касающуюся защиты интересов пассажиров при онлайн-операциях по бронированию, покупке и регистрации билетов;
- b) настоятельно рекомендовать Совету ИКАО разработать политику, касающуюся защиты интересов потребителей при операциях по электронной торговле.

— КОНЕЦ —