



РАБОЧИЙ ДОКУМЕНТ

ВСЕМИРНАЯ АВИАТРАНСПОРТНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ (ATCONF)

ШЕСТОЕ СОВЕЩАНИЕ

Монреаль, 18–22 марта 2013 года

Пункт 2 повестки дня. Рассмотрение основных вопросов и соответствующих рамок регулирования

Пункт 2.3 повестки дня. Защита интересов потребителей

**ЗАЩИТА ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПРАВ ПАССАЖИРОВ
В РАЗЛИЧНЫХ КОНТЕКСТАХ**

(Представлено Секретариатом)

АННОТАЦИЯ

В настоящем рабочем документе рассматриваются различные вопросы, относящиеся к защите интересов потребителей на воздушном транспорте, в частности в том, что касается оказания помощи в случаях отказов в посадке на борт, задержки и отмены рейсов. В нем также сообщается о координации усилий Международной организации гражданской авиации (ИКАО) и Всемирной туристской организацией (ЮНВТО) в разработке проекта конвенции по защите туристов и поставщиков туристических услуг. Отдельно в пункте 2.3 повестки дня, озаглавленном "Защита интересов потребителей", рассматриваются вопросы, касающиеся прозрачности цен и значения упрощения формальностей для потребителей. Кроме того, в соответствии с рекомендацией одиннадцатого совещания Группы экспертов по регулированию воздушного транспорта (ATRP/11, 4–8 июня 2012 года), в рамках данного пункта повестки дня будет представлена подробная информация о режимах защиты интересов потребителей и их соответствующей эффективности.

Действия: Конференции предлагается:

- a) рассмотреть информацию и оценки, представленные в настоящем документе;
- b) одобрить выводы, представленные в п. 5;
- c) принять рекомендации, представленные в п. 6.

Справочный материал:

Справочный материал ATConf/6 приводится на сайте www.icao.int/meetings/atconf6

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1 Поездку воздушным транспортом более не рассматривают как роскошь, а в основном воспринимают как пользование обычной потребительской услугой. Тем не менее, даже несмотря на общее снижение авиатарифов, ожидания со стороны пассажиров в том, что касается упрощения формальностей, комфорта и соблюдения графика выполнения рейсов, остаются

повышенными и, согласно исследованиям, общие впечатления от поездок воздушным транспортом сегодня часто ассоциируются с несбывшимися надеждами.

1.2 Такое представление об ухудшении качества связано с несколькими факторами, включая задержку выполнения рейсов вследствие загруженности воздушного пространства или аэропорта и недостаточно четкое планирование экстренных мер в случаях неблагоприятных погодных условий. Важное значение имеет также возросшая продолжительность поездок, связанная с необходимостью для пассажиров соблюдать меры безопасности. Кроме того, многие потребители негативно реагируют на то, что авиакомпании, предлагая низкие тарифы на перевозки в условиях повышенной конкуренции на рынке, постепенно ввели "градацию" своих услуг, с тем чтобы предоставить пассажирам возможность выбора: пассажиры могут купить только основной продукт, а именно базовую перевозку из пункта начала поездки до пункта назначения, или же они могут выбрать вариант дополнительной оплаты за услуги более высокого уровня (например, питание, напитки, выбор места в салоне и оформление или доставку багажа).

1.3 В течение последнего десятилетия вопрос защиты интересов потребителя вызывает все большее внимание, особенно в связи со случаями нарушения воздушного сообщения вследствие неблагоприятных погодных условий или природных катаклизмов, такими, в частности, как закрытие воздушного пространства Европы, вызванного извержением исландского вулкана в апреле 2010 года.

2. СОБЫТИЯ ПОСЛЕДНЕГО ВРЕМЕНИ

2.1 Деятельность в области регулирования позволила расширить права, касающиеся вопросов, связанных с такими явлениями, как задержка и отмена рейсов и избыточное бронирование. Эти регулирующие нормы иногда сочетаются с добровольными обязательствами авиакомпаний и применялись в случаях массовых нарушений воздушного сообщения. В 2004 году Европейский Союз (ЕС) принял Регламент № 261/2004 *"Введение общих правил компенсации и помощи пассажирам в случае отказа в посадке на борт, отмены или длительной задержки рейсов"*, сфера применения которого получила широкое толкование в решениях Европейского суда. В 2011 году Европейская комиссия приняла решение о проведении публичных консультаций по вопросу о возможном пересмотре положений Регламента № 261/2004. В 2011 году Министерство транспорта США (DOT) ввело требование в отношении американских и иностранных авиаперевозчиков, выполняющих рейсы на воздушных судах с 30 посадочными местами и более в аэропорты или из аэропортов США. Это требование предусматривает повышение компенсации пассажирам, которым в принудительном порядке было отказано в посадке на борт, и устанавливает максимальный промежуток времени (т.е. три часа для внутренних рейсов и четыре часа для международных рейсов, в течение которого воздушное судно может оставаться на перроне, не разрешая высадку пассажиров).

2.2 Различные инициативы, связанные с защитой интересов потребителей, были предприняты и в других регионах. В ноябре 2004 года Латиноамериканская комиссия гражданской авиации (ЛАКГА) приняла рекомендацию A16-8 *(Права пользователей)*, призвав свои государства-члены принять свод нормативных актов, защищающих интересы пассажиров, которые имеют подтвержденное бронирование, но которым было отказано в посадке на борт в принудительном порядке. Такой режим позволяет пассажирам делать выбор в пользу возврата стоимости билета или в пользу альтернативной перевозки (включая помощь, связанную с обеспечением питанием/напитками, средствами связи и размещением в гостинице). Китай (Правила гражданской авиации, касающиеся пассажиров и багажа, постановления № 49 и 70

Администрации гражданской авиации Китая), Саудовская Аравия (нормативный акт 2005 года о защите интересов потребителя) и Израиль (закон 2012 года о правах авиапассажира) также разработали регулирующие нормы, касающиеся защиты интересов потребителя. В Сингапуре ведомство гражданской авиации использовало иной подход, сотрудничая с представителями потребителей в плане информирования пассажиров о ключевых аспектах поездок воздушным транспортом, в том числе о том, что следует учитывать при покупке авиабилетов и как действовать в случае непредоставления услуг со стороны авиакомпании.

2.3 В настоящее время Всемирная туристская организация (ЮНВТО) разрабатывает проект конвенции по защите туристов и поставщиков туристических услуг. Предлагаемая сфера действия данного проекта документа включает, в частности, обязательства государств по оказанию помощи при возникновении форс-мажорных обстоятельств, защиту туристов в случае банкротства организаторов путешествий, а также вопросы, касающиеся комплексных туров. Следует отметить, что определение термина "форс-мажор", используемого в данном проекте документа, также находится в стадии разработки. Принимая во внимание тот факт, что более 50 % туристов пользуются воздушным транспортом, Секретариат ИКАО сотрудничает с ЮНВТО с целью избежать дублирования усилий или несоответствия существующим законодательным нормам в области авиаперевозок.

2.4 Многочисленные опции, связанные с "градацией" услуг, затрудняют проведение открытой ценовой политики, что в свою очередь обуславливает значительный объем работы в сфере регулирования. Вопрос транспарентности цен рассматривается в рамках пункта 2.3 повестки дня.

3. РАБОТА ИКАО

3.1 ИКАО разработала инструктивный материал, касающийся интересов потребителя в таких областях, как условия перевозки, тарифная гарантия, багаж, предоставление информации о тарифах и отказ в посадке на борт. Эти инструктивные указания содержатся в документе *Политика и инструктивный материал в области экономического регулирования международного воздушного транспорта* (Дос 9587). В целях оказания содействия государствам в публикации или поощрения публикации брошюр, предназначенных для информирования авиапассажиров и грузоотправителей относительно их прав и обязанностей, был также опубликован инструктивный материал для пользователей услугами воздушного транспорта – *Руководство по регулированию международного воздушного транспорта* (Дос 9626, добавление 5). Следует отметить, что вопросы, касающиеся пассажиров с ограниченными двигательными функциями, рассматриваются в контексте Программы ИКАО по упрощению формальностей, и что в настоящее время в стадии подготовки находится *Руководство по обеспечению доступа к воздушному транспорту инвалидов* (Дос 9984).

3.2 Пятая Всемирная авиатранспортная конференция (ATConf/5, Монреаль, 24–28 марта 2003 года) пришла к выводу о том, что государствам следует сводить до минимума расхождения в содержании и действии правил с целью исключить юридические неопределенности, которые могут возникнуть в результате экстерриториального применения национальных законов. В соответствии с рекомендациями ATConf/5 и с целью оказания содействия государствам Секретариат составил краткий обзор ответов авиакомпаний и правительств на некоторые наиболее важные вопросы, связанные с защитой интересов потребителей; последняя версия этого обзора приводится в добавлении А.

3.3 В 2010 году Ассамблея ИКАО приняла резолюцию А37-20 о постоянной политике ИКАО в области воздушного транспорта, которая, в частности, включает новое положение, предусматривающее, что "при разработке политики и регулировании международного воздушного транспорта необходимо уделять должное внимание интересам потребителей".

3.4 С учетом рекомендаций ATRP/11 ИКАО провела исследование по вопросу об эффективности вмешательства органов регулирования в различных регионах в деятельность по защите интересов потребителей, а также по вопросу о соответствующих выгодах и недостатках регулирования и добровольных обязательств отрасли; выводы по результатам данного исследования представлены в отдельном документе.

4. ОБСУЖДЕНИЕ

4.1 Со времени проведения ATConf/5 преобладающей тенденцией является усиление регулирования, что стало причиной активной дискуссии по вопросу о том, являются ли конкретные новые меры надлежащими или же носят слишком предписательный характер, эффективны ли они на практике или чрезмерно обременительны. Исследования показывают, например, что доля задержанных рейсов по вине авиакомпаний (около 40 %) с момента принятия Регламента № 216/2004 существенно не изменилась, в то время как в США за прошедший пятилетний период наблюдалось увеличение процентной доли своевременно отправленных рейсов (приблизительно с 73 до 83 %).

4.2 Некоторые утверждают, что следует опираться только на рыночные силы, поскольку низкокачественные услуги окончательно устранены с рынка, однако сторонники этой точки зрения остаются в меньшинстве. Если серьезные происшествия, связанные с воздушным транспортом, становятся объектом общественного внимания, то об уровне качественных показателей в работе авиакомпаний, таких как комфортность, своевременность выполнения рейсов и транспарентность цен, мало известно людям, совершающим поездки, и эти показатели редко становятся решающими критериями при выборе авиакомпании. Более того, ограничения доступа на рынки могут ограничивать возможности пассажиров сделать тот или иной выбор.

4.3 Серьезной проблемой является разрозненный характер мер регулирования, предпринимаемых различными государствами. В одних случаях применение нормативных актов связано с местоположением аэропорта или государством регистрации авиаперевозчика, в то время, как в других случаях они в основном распространяются на рейсы прилета и вылета с территории государства. Примером того, как нормативные акты носят перекрестный характер или вступают в противоречие, мог бы стать перелет из США в ЕС рейсом авиаперевозчика из ЕС отдельного пассажира, который мог бы поддаться искушению воспользоваться одновременно двумя наборами действующих регулирующих нормативных актов. Перевозчики сталкиваются с необходимостью в обязательном порядке знать, какие правила применяются в отношении их перевозок, и была выражена озабоченность по поводу перекрестных нормативных требований. В предпринимательской деятельности с низкой в основном нормой прибыли издержки, вызванные необходимостью соблюдения многочисленных или несовместимых норм, направленных на защиту интересов потребителей, могут иметь неблагоприятные последствия. Следует также принять во внимание, что в рамках одной системы регулирования возможны несоответствия, вызванные различиями в толковании. Например, Регламент № 261/2004 стал причиной большого числа прецедентов, в частности в том, что касается толкования "чрезвычайных обстоятельств", в частности, во время массовых перебоев с выполнением рейсов. Все более устойчивым становится мнение, что интересам всех заинтересованных сторон (пассажиров, авиакомпаний, аэропортов и

т. д.) отвечало бы четкое определение прав и обязанностей и, по возможности, принятие мер с целью достижения большего соответствия норм регулирования, не говоря уже об их полной гармонизации.

5. ВЫВОДЫ

5.1 В свете вышеприведенного обсуждения можно сделать следующие выводы:

- a) Принципы, сформулированные ATConf/5, зафиксированы в некоторых соглашениях о воздушном сообщении, в которых признается важное значение защиты интересов потребителей и подтверждается необходимость в совместимых подходах.
- b) Нормативные акты, принятые в различных регионах, не имеют аналогичную сферу применения или аналогичные последствия. Более скоординированным подходом к этому вопросу мог бы стать многосторонний подход в рамках ИКАО, включая разработку основных принципов защиты интересов потребителей. Соответствующий пример приводится в добавлении В. При необходимости, могут быть добавлены инструктивные указания в отношении толкования таких понятий, как "чрезвычайные обстоятельства" или "форс-мажор".
- c) Существует потребность в координации подходов между организациями. Поскольку ЮНВТО сосредоточила свои усилия на разработке в ближайшем будущем международного документа, особое внимание должно быть обращено на то, чтобы не допустить несоответствия в работе между ИКАО и ЮНВТО и обеспечить руководящую роль ИКАО в областях, связанных с вопросами воздушного транспорта.

6. РЕКОМЕНДАЦИИ

6.1 Конференции предлагается рассмотреть следующие рекомендации:

- a) ИКАО следует разработать свод основных принципов в области защиты интересов потребителей в виде индикативного рамочного документа, предлагаемого в добавлении В;
- b) ИКАО следует и в дальнейшем играть ведущую роль в разработке руководящих политических принципов в целях решения возникающих проблем в области защиты прав пользователей услугами авиакомпаний на глобальном уровне с учетом интересов государств, отрасли, авиапассажиров и других заинтересованных сторон, связанных с авиацией;
- c) ИКАО следует и в дальнейшем контролировать вопросы защиты интересов потребителей, с тем чтобы позволить государствам принять своевременное решение относительно необходимости выработки более официальной договоренности, как, например, "глобального кодекса поведения";

- d) ИКАО следует продолжить сотрудничество и координацию действий с другими международными организациями во избежание дублирования усилий, в частности, в том, что касается работы, проводимой ЮНВТО в настоящее время.

ДОБАВЛЕНИЕ А

СВОДНАЯ ИНФОРМАЦИЯ О МЕРАХ РЕГУЛИРОВАНИЯ В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Вопрос	Добровольные обязательства авиакомпаний			Законодательные/ нормативные акты*			Международные конвенции об ответственности
	Обязательства авиакомпаний АТА по обслуживанию потребителей	Обязательства европейских авиакомпаний по обслуживанию пассажиров	Глобальная структура обслуживания клиентуры ИАТА и RP 1724	США	ЕС	Другие	
До поездки							
Информирование пассажиров о принадлежности авиаперевозчика					*27	*30	
Предоставление самого низкого тарифа	√	√	√	-	-		-
Помещение информации на вебсайте о возможном наличии более низких тарифов	-	√	√*1	*3	*13		-
Непревышение согласованного тарифа после оплаты	-	√	√*2	*23	-	*30,*31	-
Разрешение сохранять или аннулировать бронирование	√	√	√	*23	-	*30,*31	-
Быстрое возмещение стоимости билета	√	√	√	-	-	*30,*31	-
Отказ от ограничений по билету (невозмещение стоимости, последовательное использование полетных купонов) в особых обстоятельствах	-	-	√*2	*4	-		-
Обеспечение прозрачности цен	-	-	-	*5,*23	*13,*14	*26,*29	-
Информирование пассажиров о коммерческих и эксплуатационных условиях авиакомпании	√	√	√	*6	*15		*21
Защита пассажиров в случае несостоятельности перевозчика					*28		
Информирование пассажиров о предстоящих перебоях с выполнением рейсов						*24,*30	
Опубликование планов действий при чрезвычайных ситуациях, планов обслуживания пассажиров (вебсайт перевозчика)				*23			
Во время поездки							
Обеспечение хорошего обслуживания потребителей всеми партнерами по совместному использованию кодов	√	√	√	*7	*16		*21
Принятие мер по ускорению регистрации	-	√	-	-	-		-
Предоставление уведомлений о задержках, отмене и изменении рейсов	√	√	√	*8,*23	-	*30	-
Предоставление уведомлений о наличии возможности высадиться с самолета				*23		*30,*31	

Вопрос	Добровольные обязательства авиакомпаний			Законодательные/ нормативные акты*			Международные конвенции об ответственности
Оказание помощи в случае задержки в перевозке, включая длительную задержку	√	√	√	*8,*23	*17		-
Справедливое и последовательное обращение с пассажирами, которым отказано в посадке на борт	√	√	√	*9	*17		-
Своевременная доставка багажа	√	√	√	*23	*18	*30,*31	*21
Надлежащее обслуживание инвалидов и пассажиров, нуждающихся в специальном обслуживании(например, лиц с ограниченной способностью передвигаться)	√	√	√	*12	*17,*20	*25,*29, *32	-
После поездки							
Предоставление данных для регулярных бюллетеней потребителей	-	-	-	*11,*23	*19	*29,*33	-
Реагирование на жалобы пассажиров	√	√	√*1	*8,*23	-		-
Компенсация пассажирам							
Поддержка повышения пределов ответственности за багаж	√	-	-	*10	*18		*22
Компенсация за утерянный багаж				*23		*29,30, *21	
Компенсация за отмену рейса/отказ в посадке/задержку	-	-	-	*23	*17	*29	*21,*22

*Даже в случае последующего изменения добровольных обязательств или отказа от них эти обязательства тем не менее вносятся в настоящую таблицу в информационных целях.

Примечание:

- *1. Глобальная структура обслуживания;
- *2. Рекомендованная практика ([RP 1724](#));
- *3. Министерство транспорта (DOT) выпустило [уведомление](#) о предоставлении информации о вариантах авиатарифов: веб или другие источники в 2004 году (см. 49 U.S.C. 41712 и 14 CFR 399.84);
- *4. В 1996 году DOT выпустило [отраслевое информационное письмо](#) о возврате оплаченных средств в случае отмены рейса (см. 49 U.S.C. 41712); аналогичное [инструктивное сообщение](#) было выпущено в 2001 году;
- *5. Свод законов Соединенных Штатов Америки, запрещающих деятельность, связанную с обманом или введением в заблуждение, или недобросовестные методы конкуренции(49 U.S.C. 41712); Правила рекламирования цен (14 CFR 399.84);
- *6. Предоставление информации, касающейся соглашений о совместном использовании кодов и долгосрочных соглашений о "мокром" лизинге ([14 CFR 257 и 399](#) с частичными [изменениями](#) в 2005 году), и услуги по замене воздушного судна без изменения номера рейса([14 CFR 258](#)); политика в области предоставления информации об отмене рейсов (договоры о перевозке в соответствии с требованиями 14 CFR 253.5);
- *7. [Инструктивные указания по обеспечению безопасности полетов при совместном использовании кодов](#);

- *8. DOT утвердило в 2007 году [новые предложения](#) с целью усиления мер защиты интересов авиапассажиров (таких, как требования к авиакомпаниям разработать юридически обязывающие планы экстренных действий в случаях длительной задержки на перроне воздушного судна, реагировать на жалобы потребителей в 30-дневный срок и публиковать в режиме онлайн данные о задержках рейсов и информацию о жалобах);
 - *9. DOT вносило изменения в предписания, касающиеся избыточной продажи билетов, в 2003 и 2008 гг. ([14 CFR 250](#));
 - *10. DOT увеличило пределы ответственности в отношении багажа на внутренних рейсах с 1250 до 2500 долл. США в 2000 году, до 2800 долл. США в 2004 году и до 3000 долл. США в 2007 году ([14 CFR 254](#)); в 2009 году DOT выпустило [инструктивное указание](#) об ответственности за сохранность багажа на международных маршрутах, в отношении которых действуют соглашения о совместном использовании кодов;
 - *11. DOT публикует [отчеты для потребителей услуг на воздушном транспорте](#), в которых сообщается о задержках рейсов, неправильном обращении с багажом, избыточной продаже билетов и жалобах потребителей. DOT также стало собирать жалобы, касающиеся инвалидов, от американских и иностранных авиакомпаний в 2003 году ([14 CFR 382](#)), а в 2008 году- дополнительные данные об отмене, изменении рейсов или случаях возврата в зону посадки пассажиров([14 CFR 234](#));
 - *12. Правила, касающиеся недопустимости дискриминации на воздушном транспорте по причине инвалидности ([14 CFR 382](#)) в соответствии с Законом о доступе к услугам авиаперевозчиков; [измененное правило](#) вступило в силу в мае 2009 года;
 - *13. Регламент ЕС [1008/2008](#) предусматривает, что авиакомпании должны публиковать тарифы, которые включали бы в себя все налоги и сборы. Европейская комиссия изучила веб-сайты авиакомпаний по продаже билетов в соответствии с [Директивой 93/13](#), касающейся несправедливых условий договоров с потребителями и [Директивой 2005/29](#) о недобросовестной деловой практике; итоговый доклад был опубликован в 2009 году;
 - *14. [Директива 84/450](#) о недобросовестной рекламе с учетом поправок согласно [Директиве 2005/29](#);
 - *15. Кодекс поведения по АСБ ([Регламент ЕС 80/29](#), заменяющий [Регламент 2299/89](#) с учетом поправок согласно [3089/93](#) и [323/99](#)) содержит соответствующие положения;
 - *16. Кодекс поведения по АСБ (вышеуказанный) содержит соответствующие положения; рекомендация ЕКГА о потребности в защите потребительской информации(1996);
 - *17. [Регламент ЕС 261/2004](#), отменяющий [Регламент 295/91](#) и предусматривающий общие правила компенсации и оказания помощи пассажирам в случае отказа в посадке на борт и отмены или длительной задержки рейсов;
 - *18. [Регламент ЕС 889/2002](#), изменяющий [Регламент 2027/97](#) и включающий положение об ответственности в отношении багажа;
 - *19. Европейская комиссия приступила к реализации проекта под названием "[Система информирования авиапассажиров в рамках Сообщества](#)", в соответствии с которым авиакомпании предоставляют информацию на добровольной основе ([COM\(2005\)046](#));
 - *20. [Регламент ЕС 1107/2006](#), касающийся прав инвалидов и лиц с ограниченными возможностями передвижения при поездках на воздушном транспорте; [Заявление о политике ЕКГА в области упрощения формальностей в сфере гражданской авиации](#), раздел 5;
 - *21. [Варшавская конвенция](#), измененная в [Гааге в 1955 году Монреальским протоколом № 4 1975 года](#) ; [Монреальская конвенция](#) вступила в силу 4 ноября 2003 года, заменив Варшавскую конвенцию для стран, ратифицировавших новую Конвенцию.
 - *22. [Монреальский дополнительный протокол № 2 1975 года](#); [Монреальский дополнительный протокол № 1 1975 года](#); [Варшавская конвенция](#), измененная в [Гааге в 1955 году](#) и [Монреальским протоколом № 4 1975 года](#); [Монреальская конвенция](#) вступила в силу 4 ноября 2003 года, заменив Варшавскую конвенцию для стран, ратифицировавших новую Конвенцию.
 - *23. Предписание DOT об усилении мер защиты интересов авиапассажиров DOT ([DOT-OST-2010-0140](#)).
-

ДОБАВЛЕНИЕ В

**ПРИМЕР ОСНОВНЫХ ПРИНЦИПОВ В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ
ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

ОБЩИЙ ПРИНЦИП	ВОЗМОЖНОЕ СОДЕРЖАНИЕ
До поездки	
Транспарентность цен	Пассажиры должны быть подробно информированы о полной стоимости билета, включая все налоги, пошлины, сборы или иные взимаемые суммы. Данная информация должна быть предоставлена пассажиру в ясной и отчетливой форме [ОПРЕДЕЛИТЬ]. После того, как оплата была произведена, повышение тарифа не допускается
Информация для пассажиров	Пассажиры должны в возможно короткие сроки получать надлежащую информацию о задержках, отмене и изменении рейсов
Несостоятельность перевозчика	Государства должны обеспечить, чтобы первоочередное внимание уделялось вопросам защиты интересов и возмещения затрат пассажиров в случае несостоятельности авиакомпании
Информирование пассажиров	Все авиаперевозчики должны сотрудничать с соответствующими национальными или региональными ведомствами с целью повысить информированность пассажиров о различных особенностях воздушного транспорта, как продукта
Во время поездки	
Соблюдение графиков выполнения рейсов	Как это предусмотрено законодательством и нормативными актами государств, перевозчики должны предоставлять точную информацию потребителям о своевременности прибытия и/или вылета их рейсов
Отказ в посадке на борт	Как это предусмотрено законодательством и нормативными актами государств, перевозчики должны оказывать потребителям надлежащее содействие [ОПРЕДЕЛИТЬ] в случае отказа в посадке на борт
Обработка багажа с багажом	Как это предусмотрено законодательством и нормативными актами государств, перевозчики должны предоставлять потребителям точную информацию о принятых ими мерах в отношении утерянного засланного багажа
Помощь в случае задержки рейсов	Перевозчик должен оказывать пассажирам надлежащую помощь [ОПРЕДЕЛИТЬ] в случае задержки рейсов. В случае существенных перебоев [ОПРЕДЕЛИТЬ] с выполнением рейсов пассажир должен иметь право на оказание ему помощи в течение [ОПРЕДЕЛИТЬ КОЛИЧЕСТВО ЧАСОВ/ДНЕЙ]
Информация для пассажиров	Пассажиры должны в возможно короткие сроки получать надлежащую информацию о статусе рейса, особенно в случаях задержки, отмены и изменения рейса, не реже [ЧАСТОТА]

После поездки	
Сбор данных/процесс анализа	Все авиаперевозчики должны сотрудничать с соответствующими национальными или региональными ведомствами в целях сбора данных о защите интересов потребителей, включая данные о степени удовлетворенности пассажиров, своевременности, комфортности и о других аспектах, связанных с поездкой пассажира. Для оптимизации нормативных актов в сфере защиты интересов потребителей государствам следует также провести совместный анализ эффективности нормативных актов и добровольных обязательств, процедур рассмотрения жалоб и других соответствующих вопросов
Система рассмотрения жалоб	Пассажиры должны иметь доступ к процедуре рассмотрения жалоб, которая должна быть быстрой, справедливой и практичной
Компенсация пассажирам	
Содействие в случае потери багажа	В случаях потери или задержки получения зарегистрированного багажа пассажиру должно быть оказано немедленное содействие, включая предоставление надлежащей информации о статусе багажа, предположительных сроках доставки [которые не должны превышать xx]