



## 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**

#### ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ЗАЩИТЫ ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

(Представлено Ирландией от имени Европейского союза (ЕС) и его государств-членов<sup>1</sup>, а также другими государствами – членами Европейской конференции гражданской авиации<sup>2</sup> (ЕКГА))

#### КРАТКАЯ СПРАВКА

Данный рабочий документ подчеркивает важность сохранения при разработке нормативной базы для гражданской авиации необходимого баланса между обеспечением конкурентоспособности авиатранспортной отрасли и потребностями пассажиров. В нем также предлагаются основные принципы защиты интересов потребителей. Их принятие на уровне ИКАО окажет большую пользу международному воздушному транспорту.

**Действия:** Конференции предлагается согласиться с рекомендациями, представленными в п. 4.

*Справочный материал*

Справочный материал ATConf/6 представлен на сайте:  
[www.icao.int/meetings/atconf6](http://www.icao.int/meetings/atconf6)

## 1. ВВЕДЕНИЕ

1.1 Несмотря на продолжающееся в последние годы замедление темпов роста объемов воздушного движения, отмечаются некоторые положительные признаки улучшения ситуации на рынке, такие как сделанное недавно Международной ассоциацией воздушного транспорта (ИАТА) заявление о том, что средние темпы роста пассажирских перевозок в первой половине 2012 года составили 6 %. Однако признаки экономического оздоровления не являются всеобщими, и некоторые страны и регионы (такие как Ближний Восток, Китай и Латинская Америка)

<sup>1</sup> Австрия, Бельгия, Болгария, Венгрия, Германия, Греция, Дания, Ирландия, Испания, Италия, Кипр, Латвия, Литва, Люксембург, Мальта, Нидерланды, Польша, Португалия, Румыния, Словакия, Словения, Соединенное Королевство, Финляндия, Франция, Чешская Республика, Швеция и Эстония.

<sup>2</sup> Азербайджан, Албания, Армения, Босния и Герцеговина, бывшая югославская Республика Македония, Грузия, Исландия, Республика Молдова, Монако, Норвегия, Сан-Марино, Сербия, Турция, Украина, Хорватия, Швейцария и Черногория.

демонстрируют лучшие показатели, чем другие. Тем не менее среднесрочные – долгосрочные прогнозы говорят об увеличении объема пассажирских перевозок и потенциальном повышении темпов роста по всему сектору в глобальном масштабе.

1.2 При разработке нормативной базы важно обеспечивать правильный баланс между развитием устойчивого воздушного транспорта и удовлетворением потребностей пассажиров в свете их ожиданий. Поэтому разработка нормативных положений о защите интересов потребителей или прав пассажиров требует осторожного подхода, обеспечивающего баланс взаимоотношений между авиаперевозчиками, аэропортами и пассажирами.

1.3 Введение в Европе в последние десять лет широкого спектра пассажирских прав (например, обеспечение более широкой доступности авиаперевозок для инвалидов, повышение степени прозрачности оплачиваемых тарифов и оказание содействия в ситуациях, когда пассажирам отказано в посадке на рейс, или когда они сталкиваются с отменами рейсов в последнюю минуту или с длительными задержками), улучшило отношения между пассажирами и авиатранспортной отраслью. Опыт Европы показывает, что развитие равноправных отношений между сторонами может привести к повышению качества предлагаемого обслуживания, повышению степени уверенности потребителя и расширению потребительского выбора. В Европе, в частности, это приводит к повышению эффективности деятельности отрасли.

## 2. ИЗМЕНЕНИЯ В ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВЕ И РЕГУЛИРОВАНИИ

2.1 На сегодняшний день большинство государств и групп государств принимают законодательства по защите пассажиров; делается это путем принятия конкретного законодательства (например, в Европейском союзе, Индии), принятия государственных административных правил (например, в США, где Министерство транспорта вводит правила, определяющие права пассажиров) или минимальных требований, которым должен отвечать авиаперевозчик для получения лицензии на выполнение полетов (например, Канада).

2.2 Очевидно, всем пассажирам принесет пользу единообразие, по мере практической возможности, такого законодательства в международном масштабе и сведение к минимуму в тех случаях, когда их невозможно устранить, расхождений, вызванных, например, различиями в правовых режимах.

## 3. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ЗАЩИТЫ ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

3.1 На рассмотрение Конференции предлагаются следующие основные принципы, которые могут лечь в основу политики ИКАО по защите интересов потребителей на воздушном транспорте в целях обеспечения единообразия существующих нормативных положений и поощрения государств, не имеющих законодательных положений по защите пассажиров, к принятию соответствующих правил:

- a) отсутствие дискриминации при доступе к воздушному транспорту: сюда следует включить недопущение авиаперевозчиками дискриминации по признакам национальности, места проживания или инвалидности при продаже билетов. Инвалидам должно оказываться содействие при предоставлении доступа без взимания дополнительной платы. Таким лицам не следует отказывать в перевозке на борту воздушного судна за исключением причин, связанных с безопасностью полетов, которые авиаперевозчики обязаны будут обосновать;

- b) прозрачность: сюда следует включить право пассажиров получать точную, своевременную и доступную информацию, и в частности:
- 1) иметь возможность получать информацию о том, что включено в цену их билета. Пассажирам следует предоставлять доступ ко всей соответствующей информации (например, о цене и взимаемых сборах) с тем, чтобы они могли принять взвешенное решение о покупке авиабилета. Такая информация позволит им беспристрастно сравнить цены на билеты и предоставит равные конкурентные условия для отрасли. Такой подход также заставит авиаперевозчиков подробно описывать условия и ограничения каждого предлагаемого тарифа и продавать билеты с включенными в них всеми налогами, сборами и начислениями, а также всеми сборами за "опционы", такими как за перевозку багажа. Это не позволит авиаперевозчикам рекламировать "безналоговые" цены, когда сборы, которые пассажиры должны оплатить, добавляются только в момент проведения оплаты;
  - 2) получать информацию до вылета о том, рейсом какого авиаперевозчика они будут лететь;
  - 3) получать соответствующую информацию до приобретения авиабилета и на соответствующих этапах поездки, в частности, при нарушении расписания полета;
  - 4) отказываться от поездки и получать возмещение расходов в полном объеме в случаях, когда перелет осуществляется с изменением планов, вызванных действиями авиаперевозчика;
- c) немедленное и соразмерное возмещение и помощь: сюда включается компенсация, предлагаемая пассажирам при особых обстоятельствах, таких как отказ в посадке на рейс, отмена рейсов в последнюю минуту и длительные задержки, возникающие при определенных обстоятельствах. Сюда также включается право пассажиров получить помощь при вылете или в пунктах стыковки в форме, например:
- 1) права на заботу, в особенности на питание, прохладительные напитки, телефонные звонки, размещение в гостинице и перевозку от аэропорта до места размещения;
  - 2) права на изменение маршрута или возмещение расходов и новое бронирование.

## 4. РЕКОМЕНДАЦИИ

### 4.1 Конференции предлагается:

- a) признать потенциальные преимущества единообразия основных принципов защиты интересов пассажиров на международном уровне;
- b) рассмотреть и одобрить основные принципы защиты интересов потребителей на основании предложений, включенных в данный документ;

- с) поощрять государства – члены ИКАО принимать национальные законодательные акты о защите интересов потребителей либо конкретно на воздушном транспорте, либо такие, которые также будут применимы к воздушному транспорту.

— КОНЕЦ —