



РАБОЧИЙ ДОКУМЕНТ

СЕДЬМАЯ ВСЕМИРНАЯ АВИАТРАНСПОРТНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ (ATCONF/7)

Монреаль, Штаб-квартира, 16–20 ноября 2026 года

Пункт 3 повестки дня. Укрепление нормативной и институциональной базы
3.3 Укрепление механизмов планирования действий в
чрезвычайных ситуациях и защиты прав потребителей в
целях обеспечения устойчивости авиационной системы

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПОСРЕДСТВОМ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОГО И ДОСТУПНОГО ВОЗДУШНОГО СООБЩЕНИЯ

(Представлено Международной ассоциацией воздушного транспорта (ИАТА))

КРАТКАЯ СПРАВКА

В этом документе рассматриваются изменения, связанные с регулированием в сфере защиты прав потребителей, произошедшие после Шестой Всемирной авиатранспортной конференции (ATConf/6), в том числе приведение режимов защиты прав пассажиров в соответствие с приоритетами потребителей. В документе предлагается дополнить Основные принципы Международной организации гражданской авиации (ИКАО) по защите прав потребителей типовым руководством, которое правительства и представители отрасли смогут использовать для обеспечения понимания потребителями своих прав и обязанностей на всех этапах путешествия, от бронирования до прибытия.

Чтобы обеспечить безопасное и доступное авиасообщение для всех, необходима конкурентоспособная и динамично развивающаяся отрасль авиаперевозок, в которой авиаперевозчики могут внедрять инновации и выделяться на фоне конкурентов. Коммерческие свободы принесли пассажирам значительные выгоды в виде более низких тарифов, а также большего выбора и возможностей для путешествий. Сегодня эти свободы находятся под угрозой из-за изменения экономического регулирования.

Действия: Конференции предлагается рассмотреть информацию и предложения, изложенные в этом документе, и:

- a) обратиться к ИКАО с просьбой разработать Руководство для авиапассажиров, как описано в данном документе;
- b) просить ИКАО создать многопрофильную группу с участием государств и представителей отрасли для оказания помощи ИКАО в разработке Руководства;
- c) побудить государства защищать свободу торговли и ценообразования, которые имеют решающее значение для обеспечения безопасного и доступного авиасообщения для всех.

¹ Версии документа на русском, английском, арабском, испанском, китайском и французском языках предоставлены ИАТА.

<i>Стратегические цели</i>	Данный рабочий документ связан со стратегической целью <i>"Экономическое развитие воздушного транспорта обеспечивает экономическое процветание и социальное благополучие для всех"</i>
<i>Финансовые последствия</i>	Создание многопрофильной группы и работа над Руководством для авиапассажиров потребуют минимальных затрат
<i>Справочный материал</i>	

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1 Международная организация гражданской авиации (ИКАО) обратила внимание на проблему регулирования в сфере защиты прав потребителей еще на Пятой Всемирной авиатранспортной конференции в 2003 году, по итогам которой был сделан вывод о том, что государствам следует принять меры для устранения правовой неопределенности, которая может возникнуть в результате экстерриториального применения национальных законов. В 2012 году ИКАО провела исследование эффективности регулирования в сфере защиты прав потребителей. К моменту проведения Шестой Всемирной авиатранспортной конференции (ATConf/6) в 2013 году ИКАО признала, что все больше государств вводят регулирование в отношении защиты прав потребителей в сфере воздушного транспорта и что необходим скоординированный подход.

1.2 В ответ на эти изменения, и в особенности на распространение национальных режимов защиты прав пассажиров, в 2015 году ИКАО приняла ряд Основных принципов по защите прав потребителей. Основные принципы подтверждают, что пассажиры выигрывают от конкуренции в сфере авиаперевозок, особенно когда она дает им выбор и обеспечивает разнообразие предлагаемых услуг. Соответственно, в Основных принципах отмечается, что государственным органам следует проявить гибкость при разработке режимов защиты интересов потребителей, обеспечивая надлежащий баланс между защитой интересов потребителей и конкурентоспособностью отрасли с учетом социальных, политических и экономических особенностей государств.

2. ИЗМЕНЕНИЯ, ПРОИЗОШЕДШИЕ ПОСЛЕ ATCONF/6

2.1 С момента проведения ATConf/6 продолжилось распространение национальных режимов защиты интересов потребителей. Основной проблемой являются противоречивые меры регулирования, принимаемые в разных государствах. Более того, многочисленные положения действующего и предлагаемого законодательства о защите прав пассажиров значительно увеличивают расходы авиакомпаний и усложняют их работу. Эти положения варьируются от обязательств по выплате компенсаций, которые в некоторых случаях могут превышать стоимость билета, до требований к авиакомпаниям иметь специальный персонал и ресурсы для выполнения государственных требований по отчетности и соблюдения множества нормативных актов.

3. ПОНИМАНИЕ И УЧЕТ ПРЕДПОЧТЕНИЙ ПАССАЖИРОВ

3.1 Исследования, проводимые среди потребителей, дают ценную информацию о предпочтениях пассажиров. Безопасное и доступное перемещение является приоритетом номер один для пассажиров, особенно в эпоху, когда инфляционное давление бьет по бюджетам как

домохозяйств, так и компаний. Это создает потенциальное противоречие между режимами защиты прав потребителей в сфере авиаперевозок и интересами тех самых пассажиров, которых эти режимы призваны защищать.

3.2 Это касается вмешательств, которые влияют на свободу коммерческой деятельности и ценообразования, в том числе на возможность авиакомпаний свободно предлагать на рынке свои продукты и услуги, как это предусмотрено многими либеральными соглашениями о воздушном сообщении. Согласно отраслевым опросам, пассажиры знают, как устроена система дополнительных платных услуг, и понимают, какие опции включены в тот или иной тариф. Многие пассажиры ценят возможность выбрать базовый тариф и добавить дополнительные услуги, которые им требуются для конкретной поездки, такие как провоз багажа, выбор места или приоритетная посадка.

3.3 Пассажиры также четко понимают, чего они хотят в неблагоприятных случаях, когда в поездке возникают сбойные ситуации, при этом ключевым приоритетом является актуальная и своевременная информация, наряду с надлежащей заботой и помощью, а также дальнейшее следование к месту назначения.

3.4 Обеспечение доступа потребителей к актуальной информации на всех этапах процесса перевозки является общей целью как правительств, так и заинтересованных сторон в отрасли. Информированный потребитель – это потребитель, имеющий права. Следуя этой логике, правительства ряда стран и некоторые заинтересованные стороны в отрасли разрабатывают руководящие материалы и "руководства", чтобы пассажиры могли делать осознанный выбор на протяжении всего процесса путешествия, начиная с момента бронирования и заканчивая прибытием.

3.5 Информация также играет важную роль в обеспечении того, чтобы пассажиры были осведомлены о том, что от них требуется, и о том, что у них есть не только права, но и обязанности. К числу соответствующих требований относятся: наличие полного пакета действительных проездных документов на всю поездку; обеспечение надлежащей упаковки и соблюдение правил перевозки потенциально опасных предметов, включая электронику и литиевые батареи; а также строгое соблюдение указаний членов экипажа на протяжении всего полета.

3.6 Обеспечивая надлежащее информирование потребителей и, как следствие, их защиту ex-ante (до наступления события), такие документы могут снизить потребность в более обременительных инструментах защиты прав потребителей ex post (после наступления события). В Основных принципах ИКАО уже признается важная роль информации в обеспечении защиты прав потребителей, поэтому предоставление всей соответствующей информации из единого источника является логическим продолжением Основных принципов.

4. ЗАЩИТА СВОБОДЫ КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И СВОБОДЫ ЦЕНООБРАЗОВАНИЯ

4.1 Авиапассажиры имеют доступ к обширной и продолжающей расширяться сети маршрутов по всему миру. Они также имеют доступ к широкому спектру тарифов, адаптированных к их потребностям и целям путешествия. Авиаперевозчики могут предлагать низкие тарифы все большему числу пассажиров благодаря свободе ценообразования на авиабилеты, которая позволяет авиаперевозчикам предлагать различные типы тарифов, каждый со своими условиями, в ответ на спрос и конкуренцию на рынке.

4.2 Свобода коммерческой деятельности поддерживает динамичный, конкурентоспособный авиационный сектор, в результате чего потребители имеют возможность выбирать из большого числа перевозчиков, предлагающих разнообразные продукты. Во многих государствах свобода коммерческой деятельности сопутствуют правила прозрачности ценообразования, гарантирующие, что потребители хорошо информированы и понимают положения и условия, применимые к их путешествию.

4.3 Авиационный сектор отражает тенденции, наблюдаемые в других отраслях. Персонализация и кастомизация продукта становятся все более распространенными в розничных секторах, ориентированных на потребителя. Потребители все чаще хотят иметь возможность настраивать продукты и услуги в соответствии со своими конкретными требованиями, а не быть вынужденными совершать покупки по стандартизированному шаблону. Эту тенденцию можно наблюдать в таких разных отраслях, как автомобилестроение и швейная промышленность.

4.4 Однако в авиационном секторе наблюдается растущая тенденция, когда нормы защиты прав потребителей ограничивают способность авиаперевозчиков устанавливать свои собственные цены и политику, а также их возможность осуществлять конкуренцию не только в отношении тех услуг, которые они предлагают, но и в отношении условий, которые они считают подходящими для предоставления этих услуг. Такое регулирование подрывает права, закрепленные во многих соглашениях о воздушном сообщении, которые позволяют перевозчикам свободно устанавливать цены на свои услуги и продавать их.

4.5 Регуляторные меры, ограничивающие политику в отношении пассажиров, не явившихся на рейс, правила последовательного использования купонов, или накладывающие ограничения на овербукинг, подрывают тщательно продуманные системы управления доходами, которые авиакомпании разработали для оптимизации использования своего провозного ресурса. Аналогичным образом, правила, предписывающие включать определенные услуги в стоимость авиабилета, ограничивают свободу авиакомпаний в спецификации их продукта, а также возможность пассажиров адаптировать путешествие к своим конкретным потребностям. Все эти правила влияют на способность авиакомпании предлагать низкие тарифы и обеспечивать авиасообщение на низкорентабельных маршрутах. Также эти правила ограничивают доступ к авиаперевозкам потребителям, чувствительным к ценам, и ограничивают доступ к региональным рынкам и отдаленным населенным пунктам.

5. ВЫВОДЫ

5.1 С учетом вышесказанного можно сделать следующие выводы:

5.1.1 Для достижения цели обеспечить безопасное и доступное авиасообщение для всех, необходима конкурентоспособная и динамично развивающаяся отрасль авиаперевозок, в которой авиаперевозчики могут конкурировать, внедрять инновации и дифференцировать предложения своих услуг.

5.1.2 Авиапассажиры должны быть проинформированы о своих правах и обязанностях на всех этапах путешествия. Наделение потребителей возможностями за счет предоставления необходимой информации своевременно и в доступной форме позволит снизить необходимость в принятии обременительных нормативных актов по защите прав потребителей. Руководство ИКАО для авиапассажиров станет бесценным ресурсом как для правительств, так и для заинтересованных сторон отрасли, содержащим информацию из единого источника в стандартизированной форме.

5.1.3 Свобода коммерческой деятельности и ценообразования, предусмотренные во многих соглашениях о воздушном сообщении, играют важную роль в обеспечении возможности для авиаперевозчиков предлагать доступное воздушное сообщение.

— КОНЕЦ —