



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

УКРЕПЛЕНИЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В АВИАЦИИ В ЦЕЛЯХ ОБЕСПЕЧЕНИЯ УСТОЙЧИВОСТИ АВИАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ

(Представлено Таиландом)

КРАТКАЯ СПРАВКА

В настоящем документе представлены следующие вопросы:

Вопрос 1. Защита прав потребителей имеет решающее значение для поддержания доверия пассажиров и обеспечения устойчивого развития международного воздушного транспорта. По мере цифровизации и повышения глобальной взаимосвязанности авиационной отрасли возникают новые проблемы, в том числе связанные с прозрачностью онлайн-каналов продаж, рассмотрением жалоб по поводу трансграничных перевозок и степенью информированности пассажиров об их правах.

Вопрос 2. Крупномасштабные сбои в функционировании, вызванные, например, неблагоприятными погодными условиями, эксплуатационными ограничениями, геополитическими событиями и перебоями в работе технологических систем, подчеркивают необходимость принятия эффективных мер по защите прав пассажиров и обеспечения четкой коммуникации. Поскольку такие сбои могут затрагивать множество заинтересованных сторон, включая авиакомпании, аэропорты и поставщиков аэронавигационного обслуживания, необходим скоординированный системный подход.

Вопрос 3. Таиланд поддерживает идею укрепления защиты прав потребителей посредством внедрения основных принципов Международной организации гражданской авиации (ИКАО) по защите интересов потребителей и национальных норм по защите прав пассажиров. Расширение международного сотрудничества, обмен информацией, укрепление потенциала и обмен передовым опытом могут способствовать дальнейшему обеспечению последовательной и эффективной защиты прав потребителей во всем мире, что внесет свой вклад в формирование более невосприимчивой к внешним воздействиям и устойчивой системы авиации.

Действия: Конференции предлагается: а) рекомендовать государствам пересмотреть и усовершенствовать национальные системы защиты прав авиапассажиров, руководствуясь основными принципами ИКАО по защите интересов потребителей; б) поддержать инициативы, направленные на повышение осведомленности пассажиров об их правах и доступных механизмах подачи жалоб и предоставления средств правовой защиты; с) поддержать создание механизмов сотрудничества между государствами в целях рассмотрения жалоб пассажиров, связанных с трансграничными перевозками, и обмена соответствующей информацией; д) обратиться к ИКАО с просьбой содействовать проведению мероприятий по наращиванию потенциала и создать площадки для обмена опытом в нормативной сфере, а также передовой практикой по вопросам защиты прав авиапассажиров; е) обратиться к ИКАО с просьбой изучить возможности повышения международной координации и обеспечения соответствия нормативных систем в сфере защиты прав авиапассажиров, учитывая при этом различия в правовых и эксплуатационных условиях в разных государствах; ф) обратиться к ИКАО с просьбой проанализировать, по-прежнему ли основные принципы по защите интересов потребителей являются адекватным инструментом для решения возникающих проблем, связанных с цифровизацией, онлайн-каналами продажи билетов, жалобами пассажиров относительно трансграничных перевозок и крупномасштабными сбоями в работе, и при необходимости подготовить обновления или дополнительный инструктивный материал.	
<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>	Ожидается, что рекомендации, содержащиеся в настоящем документе, будут выполняться в рамках существующих программ работы ИКАО и с использованием имеющихся ресурсов. Осуществление любых дальнейших инициатив, требующих проведения дополнительных исследований, разработки инструктивного материала или осуществления мероприятий по укреплению потенциала, будет зависеть от наличия ресурсов и опираться на приоритеты, установленные государствами – членами ИКАО.
<i>Справочный материал</i>	Основные принципы ИКАО по защите интересов потребителей.

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1 Доверие потребителей имеет решающее значение для устойчивого развития международного воздушного транспорта. Эффективные механизмы защиты прав потребителей способствуют обеспечению прозрачности, справедливости и подотчетности, позволяя пассажирам получать точную информацию, помощь и поддержку при покупке билетов или в случае сбоев в работе.

1.2 В течение последнего десятилетия государства все чаще вводят меры по защите прав пассажиров, касающиеся задержек, отмены рейсов, отказа в посадке, рассмотрения жалоб и оказания помощи пассажирам. Основные принципы Международной организации гражданской

авиации (ИКАО) по защите интересов потребителей служат полезным ориентиром для разработки национальной политики и нормативной базы. Кроме того, Таиланд принял основные принципы ИКАО по защите интересов потребителей в качестве основы своей политики защиты интересов потребителей в области гражданской авиации.

1.3 Эксплуатационные условия в сфере международных воздушных перевозок постоянно меняются. Рост пассажиропотока, стремительная цифровизация, сложность каналов продаж и глобальный характер авиационного обслуживания породили новые институциональные и нормативные проблемы. Недавние крупномасштабные сбои подчеркнули необходимость обеспечения эффективной защиты прав потребителей как в штатном режиме, так и в чрезвычайных ситуациях.

1.4 Таиланд считает, что укрепление защиты прав потребителей напрямую способствует повышению устойчивости системы воздушного транспорта за счет роста доверия пассажиров, обеспечения правовой предсказуемости, а также своевременного информирования пассажиров и оказания помощи в случае перебоев в обслуживании.

2. РАССМОТРЕНИЕ ВОПРОСА

2.1 Новые проблемы в сфере защиты интересов потребителей

2.1.1 С развитием воздушных перевозок повысились ожидания пассажиров и увеличилась потребность в эффективных мерах защиты прав потребителей. При этом расширение сети онлайн-туристических агентств, цифровых платформ бронирования и других посредников повлекло за собой проблемы, связанные с прозрачностью, информированностью пассажиров и распределением ответственности между поставщиками обслуживания.

2.1.2 Международные авиаперевозки зачастую затрагивают несколько юрисдикций с разными правовыми и нормативными системами. Соответственно, пассажиры могут сталкиваться с разным уровнем защиты и испытывать трудности при получении правовой защиты в случае жалоб, связанных с трансграничными перевозками.

2.1.3 Кроме того, многие пассажиры по-прежнему не знают о своих правах, доступных средствах правовой защиты и порядке подачи жалоб. В связи с этим решающее значение для повышения эффективности механизмов защиты прав потребителей имеет информирование общественности.

2.2 Защита прав потребителей в случае сбоев в функционировании

2.2.1 Крупномасштабные сбои в функционировании, вызванные, например, неблагоприятными погодными условиями, ограничениями в воздушном пространстве, геополитическими конфликтами, проблемами в функционировании аэропортов, ограничениями в организации воздушного движения и серьезными перебоем в работе технологических систем, могут существенно повлиять на пассажиров и заинтересованных сторон в авиации. Такие события подчеркивают важность механизмов защиты прав потребителей, которые даже в чрезвычайных обстоятельствах позволяют принимать практичные, соразмерные и эффективные меры.

2.2.2 Зачастую механизмы защиты прав потребителей ориентированы на авиакомпанию, однако сбои в работе могут возникать по причинам, связанным и с другими участниками рынка, такими как аэропорты и поставщики аэронавигационного обслуживания. Эксплуатационные проблемы могут возникать вследствие перегруженности аэропортов, сбоев в работе багажных

систем, задержек при прохождении досмотра в целях авиационной безопасности, ограничений, связанных с инфраструктурой, проблем с наземным обслуживанием или снижения пропускной способности аэропортов. Кроме того, задержки и отмены рейсов могут быть вызваны ограничениями в области организации воздушного движения, закрытием воздушного пространства, нехваткой персонала, процедурами на случай неблагоприятных погодных условий и другими ограничениями. Для минимизации последствий для пассажиров и содействия восстановлению функционирования необходимо обеспечить скоординированный подход со стороны всех заинтересованных сторон.

2.2.3 Пассажиры все чаще ожидают получения информации в режиме реального времени на веб-сайтах авиакомпаний, в мобильных приложениях, с помощью уведомлений по электронной почте, службы коротких сообщений (СМС), информационных систем аэропортов и в социальных сетях. В период сбоев ключевую роль играет своевременная, точная и последовательная связь. Пассажиры должны получать четкую информацию о характере сбоев, доступной помощи, альтернативных вариантах поездки и своих правах. Эффективная связь снижает неопределенность, повышает качество обслуживания пассажиров и укрепляет доверие к авиационной системе.

2.3 **Международное сотрудничество**

2.3.1 Учитывая международный характер воздушного транспорта, решающее значение по-прежнему имеет укрепление сотрудничества между государствами. Сферы сотрудничества могут включать:

- a) обмен передовым опытом и нормативной практикой, касающимися защиты прав потребителей;
- b) обмен опытом, полученным в ходе крупномасштабных инцидентов, приводящих к сбоям в функционировании, и содействие регулярному диалогу между авиационными органами по возникающим вопросам защиты прав потребителей и нормативным изменениям;
- c) укрепление сотрудничества в области рассмотрения жалоб пассажиров, связанных с трансграничными перевозками, путем назначения координаторов и использования механизмов обмена информацией;
- d) содействие проведению мероприятий по наращиванию потенциала, семинаров и учебных программ для государств, разрабатывающих или укрепляющих системы защиты прав потребителей;
- e) распространение основных принципов ИКАО по защите интересов потребителей в качестве общего ориентира для национальных систем.

2.4 **Опыт Таиланда**

2.4.1 Таиланд принял основные принципы ИКАО по защите интересов потребителей в качестве основы своей национальной политики и ввел меры по защите пассажиров в рамках Постановления Совета по гражданской авиации № 101, которое вводит минимальные стандарты обслуживания и компенсации для пассажиров, пострадавших от задержек и отмены рейсов. В соответствии с инструктивным материалом ИКАО Управление гражданской авиации Таиланда (СААТ) уделяет особое внимание обеспечению баланса между защитой прав потребителей и конкурентоспособностью отрасли. В целях обеспечения последовательного соблюдения мер по защите пассажиров и более качественного информирования общественности о правах и способах правовой защиты Таиланд активно распространяет нормативный инструктивный материал, проводит кампании по повышению осведомленности общественности и взаимодействует

с заинтересованными сторонами. Решающее значение для устранения проблем, связанных с цифровизацией, трансграничными полетами и крупномасштабными сбоями в функционировании, имеют постоянный диалог и сотрудничество между государствами. Таиланд поддерживает усилия ИКАО по содействию сближению нормативных требований, обмену передовым опытом и укреплению сотрудничества между государствами и заинтересованными сторонами отрасли в целях укрепления защиты прав потребителей и поддержания устойчивой и невосприимчивой к внешним воздействиям системы воздушного транспорта.

3. **ВЫВОД**

3.1 Защита прав потребителей является одним из важных элементов обеспечения невосприимчивости к внешним воздействиям и устойчивости системы воздушного транспорта. Эффективные меры по защите прав пассажиров способствуют повышению доверия потребителей и содействуют дальнейшему развитию международной авиации.

3.2 Рост объемов пассажирских перевозок, цифровизация, трансграничные полеты и крупномасштабные сбои по-прежнему создают проблемы для систем защиты прав потребителей. Решение этих проблем требует сбалансированного подхода, который обеспечивал бы защиту пассажиров с учетом эксплуатационных реалий в рамках всей авиационной экосистемы.

3.3 Сбои, затрагивающие интересы пассажиров, могут возникать по вине авиакомпаний, аэропортов, поставщиков аэронавигационного обслуживания и других заинтересованных сторон авиационной экосистемы. Таким образом, для обеспечения эффективной защиты прав потребителей необходим скоординированный системный подход, предусматривающий четкое определение ролей и обязанностей всех сторон, участвующих в процессе пассажирских перевозок.

3.4 В целях дальнейшего содействия прогрессу в этой области делегатам рекомендуется активно участвовать в работе специализированных рабочих групп по вопросам защиты прав потребителей, инициировать двусторонний или многосторонний диалог с другими государствами, а также вносить вклад в текущие инициативы ИКАО по гармонизации нормативных подходов. Кроме того, делегаты могут рассмотреть возможность оказания поддержки в назначении региональных координаторов для рассмотрения жалоб, связанных с трансграничными перевозками, организации совместных мероприятий по укреплению потенциала, а также обмена национальным опытом и накопленными знаниями с более широким международным сообществом. Приняв эти практические меры по итогам Конференции, делегаты смогут способствовать дальнейшему сотрудничеству и содействовать внедрению надежных механизмов защиты прав авиапассажиров.

— КОНЕЦ —