



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

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ С ПОМОЩЬЮ ЦИФРОВЫХ РЕШЕНИЙ

(Представлено Бразилией при поддержке 18 государств-членов ЛАКГА)¹

Краткая справка

Улучшение качества обслуживания и впечатлений пассажиров от поездок является актуальной задачей для поставщиков услуг во всех секторах, и гражданская авиация не является исключением.

Инструменты модернизации, внедренные государствами, такие как цифровые решения и механизмы внесудебного урегулирования споров, привели к значительным улучшениям. Эти инструменты способствуют предоставлению пассажирам понятной и достоверной информации, изложенной доступным языком, упрощают подачу и рассмотрение жалоб, а также повышают эффективность регуляторного надзора.

Наряду с этим внедрение авиакомпаниями цифровых решений, таких как связь в режиме реального времени, автоматическое перебронирование билетов и цифровые ваучеры, может существенно повысить качество оперативных мер реагирования на сбои в работе. Эти инструменты также позволяют отслеживать оказанную пассажирам помощь, что способствует снижению информационной асимметрии, предотвращению споров и укреплению доверия к системе воздушного транспорта.

Опыт Бразилии показывает, что улучшение качества обслуживания пассажиров может сыграть ключевую роль в снижении количества конфликтов и повышении общей эффективности работы сектора.

Действия Конференции указаны в п. 4.1.

¹ Белиз, Боливия (Многонациональное Государство), Венесуэла (Боливарианская Республика), Гайана, Гватемала, Гондурас, Доминиканская Республика, Коста-Рика, Куба, Никарагуа, Панама, Парагвай, Перу, Сальвадор, Уругвай, Чили, Эквадор и Ямайка.

<i>Стратегические цели</i>	Данный рабочий документ связан со стратегическими целями "Экономическое развитие воздушного транспорта обеспечивает экономическое процветание и социальное благополучие для всех" и "Авиация обеспечивает беспрепятственную, доступную и надежную мобильность для всех"
<i>Финансовые последствия</i>	Неприменимо
<i>Справочный материал</i>	Неприменимо

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1 Улучшение качества обслуживания и впечатления пассажиров от поездок является одной из ключевых задач для обеспечения устойчивости системы воздушного транспорта. Цифровая трансформация способствует повышению эффективности коммуникации, предоставления услуг и урегулирования споров.

1.2 Хотя судебные механизмы по-прежнему играют важнейшую роль, чрезмерная зависимость от судебных разбирательств может привести к снижению эффективности и задержкам в достижении результатов. Опыт Бразилии демонстрирует преимущества перехода к превентивным, цифровым и сервис-ориентированным подходам.

2. КОНТЕКСТ: ТЕКУЩАЯ СИТУАЦИЯ В БРАЗИЛИИ

2.1 Для Бразилии исторически характерно использование судебных механизмов для разрешения споров в сфере воздушного транспорта. Исследования показывают, что на долю этого сектора приходится непропорционально большая часть судебных споров, связанных с защитой прав потребителей.

2.2 Бразильская коллегия адвокатов (*Ordem dos Advogados do Brasil – OAB*) официально констатировала наличие организаций, занимающихся несанкционированным юридическим посредничеством и массовыми судебными разбирательствами, что привело к принятию мер по обеспечению соблюдения законодательства, в том числе к приостановке работы ряда веб-сайтов, предлагающих такие услуги.

2.3 Несмотря на модернизацию нормативно-правовой базы и меры по стимулированию конкуренции, в том числе либерализацию рынка, некоторые авиакомпании называют высокие судебные издержки одним из факторов, влияющих на принятие бизнес-решений в Бразилии.

2.4 Данная ситуация способствовала внедрению более клиентоориентированного подхода к регулированию, направленного на улучшение качества обслуживания и впечатлений пассажиров от поездок, а также на предотвращение судебных разбирательств.

3. РАССМОТРЕНИЕ ВОПРОСА

3.1 С 2017 года в Бразилии в сфере гражданской авиации внедрен общенациональный механизм онлайн-урегулирования споров, Consumidor.gov.br, который обеспечивает прямое взаимодействие между потребителями и авиакомпаниями в рамках четко структурированной системы с установленными сроками рассмотрения.

3.2 Опираясь на этот опыт, была разработана платформа ANAC для пассажиров ([ANAC Passageiro](#)), призванная усовершенствовать существующую систему за счет внедрения функциональных возможностей, специально предназначенных для авиационной отрасли, включая предоставление информации пассажирам, оптимизацию процессов подачи жалоб и улучшение контроля за соблюдением нормативных требований. Эти инструменты способствуют снижению информационной асимметрии и повышению уровня прозрачности.

3.3 Кроме того, сбои в работе по-прежнему остаются основной причиной недовольства пассажиров. В связи с этим для авиакомпаний становятся все более важны цифровые решения, позволяющие более эффективно реагировать на сбои, в том числе за счет предоставления информации о статусе рейсов в режиме реального времени, автоматического перебронирования билетов, каналов прямой связи и цифровых ваучеров на оказание помощи (питание, проживание и транспорт).

3.4 Эти инструменты играют важнейшую роль в улучшении качества обслуживания пассажиров, особенно в тех случаях, когда по тем или иным причинам не удастся в полной мере обеспечить операционную эффективность.

3.5 Цифровые системы также обеспечивают возможность отслеживания оказанной помощи. Это позволяет убедиться в том, что обязательства были выполнены, что способствует сокращению числа споров, возникающих из-за противоречивых заявлений. В условиях высокой судебной активности отслеживаемость является важнейшим инструментом для укрепления доверия и сокращения числа необоснованных судебных разбирательств.

3.6 Результаты, достигнутые с помощью этой платформы в период с апреля по июль текущего года, свидетельствуют об эффективности данного механизма. За этот период было рассмотрено 7490 (семь тысяч четыреста девяносто) жалоб; показатель урегулирования споров составил 80 процентов, а среднее время рассмотрения – 4,6 дня. Уровень удовлетворенности пассажиров предоставленными услугами составил в среднем 3,23 балла по пятибалльной шкале. Эти результаты свидетельствуют о том, что структурированные механизмы цифрового урегулирования споров позволяют оперативно реагировать на обращения, способствуют прямому взаимодействию между пассажирами и авиакомпаниями и содействуют эффективному урегулированию жалоб потребителей.

3.7 Опыт Бразилии показывает, что прозрачность, предоставление надлежащей информации, наличие эффективных каналов рассмотрения жалоб и оперативное восстановление обслуживания являются ключевыми принципами для улучшения качества обслуживания пассажиров и сокращения числа споров.

4. **ДЕЙСТВИЯ КОНФЕРЕНЦИИ**

4.1 Конференции предлагается:

- a) признать важность побуждения государств-членов к улучшению качества обслуживания и впечатлений пассажиров от поездок, а также к внедрению платформ для онлайн-урегулирования споров, адаптированных к потребностям сектора воздушного транспорта;
- b) побуждать авиакомпании к внедрению цифровых решений, которые улучшают качество оказания помощи пассажирам и позволяют отслеживать ее предоставление в случае сбоев в работе;
- c) рекомендовать Международной организации гражданской авиации (ИКАО) содействовать обмену передовым опытом по данным вопросам между государствами-членами и отраслевыми заинтересованными сторонами.

— КОНЕЦ —