



РАБОЧИЙ ДОКУМЕНТ

АССАМБЛЕЯ — 39-Я СЕССИЯ

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ

Пункт 39 повестки дня. Экономическое регулирование международного воздушного транспорта. Политика

**ХОД РАБОТЫ ПО ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ ПОЛИТИКИ В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ
ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РЕСПУБЛИКЕ КОРЕЯ И СТРАТЕГИИ,
НАПРАВЛЕННЫЕ НА ОПЕРЕЖАЮЩЕЕ УДОВЛЕТВОРЕНИЕ
ИХ ПОТРЕБНОСТЕЙ**

(Представлено Республикой Корея)

КРАТКАЯ СПРАВКА

В настоящем рабочем документе представлена последняя информация о ходе реализации политики в области защиты интересов потребителей в Республике Корея и изложены некоторые новые стратегии, направленные на опережающее удовлетворение их потребностей.

Действия: Ассамблее предлагается

- a) принять к сведению информацию, представленную в настоящем документе;
- b) рекомендовать государствам-членам рассмотреть предложения, изложенные в п. 3.

<i>Стратегические цели</i>	Настоящий рабочий документ связан со стратегической целью D "Экономическое развитие воздушного транспорта"
<i>Финансовые последствия</i>	Неприменимо
<i>Справочный материал</i>	Неприменимо

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1 Республика Корея (РК) признает результаты плодотворной работы Совета ИКАО в июне 2015 г., направленной на принятие основополагающих принципов в области защиты интересов потребителей и новой долгосрочной концепции в области либерализации воздушного транспорта.

1.2 Отмечается определенный прогресс в гармонизации национального режима защиты интересов потребителей в РК и основных принципов ИКАО в области защиты интересов потребителей при осуществлении воздушных перевозок. Информация о достигнутых результатах может быть доведена до сведения других государств-членов в целях оказания содействия обеспечению устойчивого роста отрасли воздушного транспорта.

1.3 Кроме того, РК хотела бы предложить ряд стратегий, направленных на разработку новых методов работы в условиях бизнес-среды, ориентированной на использование передовых информационных технологий.

2. ОБМЕН ОПЫТОМ

2.1 Корейский рынок воздушного транспорта динамично растет (последние несколько лет РК занимает шестое место в мире по объему авиaperевозок), что обусловлено необходимостью удовлетворения спроса на международные пассажирские и грузовые перевозки. Число жалоб пассажиров, преимущественно связанных со слишком большой комиссией за возврат билетов (54,2 %), также увеличилось с 1597 в 2000 г. до 6789 в 2014 г.

2.2 Для того чтобы оправдать ожидания общества и удовлетворить существующий спрос, правительство РК создало в рамках Министерства земельных ресурсов, инфраструктуры и транспорта новый департамент, занимающийся вопросами обеспечения защиты интересов потребителей в сфере воздушных перевозок. Кроме того, было разработано уведомление о порядке действий для решения связанных с защитой интересов потребителей вопросов, таких как раскрытие информации для пассажиров, ответственность перевозчика в случае задержки или отмены рейса, избыточное бронирование, указание полной итоговой стоимости билета, возврат денежных средств и задержки вылета воздушного судна, находящегося на взлетной полосе с пассажирами на борту.

2.3 В целях обеспечения надлежащего применения на практике принципов защиты интересов потребителей РК намерена использовать правительственный мониторинг для контроля за выполнением принятых по жалобам решений, касающихся национальных перевозчиков, а также иностранных авиакомпаний, осуществляющих перелеты в и из РК.

2.4 Все договоры авиакомпаний на перевозку будут проанализированы экспертами с целью выявить оптимальное соотношение между защитой интересов потребителей и обеспечением конкурентоспособности отрасли.

2.5 В соответствии с разработанными правилами, авиакомпаниям следует создавать координационные центры и указывать их контактную информацию (номер телефона, электронный адрес и т. д.), позволяющую потребителям беспрепятственно связываться с ответственными лицами или соответствующими подразделениями для решения возникающих проблем, не сталкиваясь при этом с языковыми трудностями.

3. СТРАТЕГИИ АДАПТАЦИИ К НОВОЙ БИЗНЕС-СРЕДЕ

3.1 Отрасль воздушного транспорта сталкивается с быстрыми изменениями, касающимися видов перевозок, совершаемых авиакомпаниями (внутренние короткие перелеты, дальнемагистральные международные рейсы), дифференциации услуг (полный комплекс услуг, ограниченный набор услуг), оплаты авиабилетов и распространения информации.

3.2 Благодаря появлению передовых информационных технологий авиапассажиры получили возможность использовать все преимущества высокоскоростной передачи данных и привыкли осуществлять поиск информации, обмен ею, а также выбирать требуемые товары и услуги в режиме реального времени. Для того чтобы оправдать эти высокие ожидания, существующие подходы к защите интересов потребителей должны быть пересмотрены и обновлены. Так, например, некоторые авиакомпании, несмотря на то, что все больше пассажиров предпочитают приобретать электронные билеты, сохраняют в своих договорах перевозки условие о том, что комиссия за восстановление утерянного билета составляет 150 долл. США. Информация о статусе рейса и связанных с ним изменениях, включая задержку, отмену или изменение номера выхода на посадку, может быть доведена до сведения пассажиров в режиме реального времени с помощью мобильных телефонов или через Интернет с минимальным расходом для авиакомпаний.

3.3 Несмотря на вышесказанное, авиакомпании неохотно приступают к использованию опережающих стратегий для защиты интересов потребителей. Это наглядно подтверждается документами ИАТА, в которых подчеркиваются ограниченные возможности отрасли воздушного транспорта. ИАТА также отмечает, что для обеспечения более высокого уровня удовлетворенности потребителей важно работать над повышением уровня их осведомленности, несмотря на относительную легкость и практичность обучения персонала авиакомпаний (договоры перевозки авиакомпаний составляют порядка 45 страниц и редко полностью прочитываются пассажирами перед покупкой билетов).

3.4 Для оказания содействия обеспечению устойчивого роста в отрасли воздушного транспорта необходимо переориентировать политику в области защиты интересов потребителей на удовлетворение потребностей потребителей. Кроме того, авиакомпании должны пересмотреть концепцию стоимости в сторону инвестирования средств в обеспечение удовлетворенности потребителей для обеспечения устойчивого развития воздушного транспорта.

3.5 С учетом вопросов, рассмотренных в настоящем документе, заинтересованные стороны в отрасли воздушного транспорта, в том числе правительства, представители отрасли и другие эксперты, должны прилагать усилия для разработки опережающих стратегий защиты интересов потребителей, чтобы быть готовыми к надвигающейся эпохе электронного бизнеса.

4. ВЫВОДЫ

4.1 Ассамблее ИКАО предлагается рассмотреть предложения, представленные в п. 3.