



**РАБОЧИЙ ДОКУМЕНТ**

**АССАМБЛЕЯ — 39-Я СЕССИЯ**

**ЭКОНОМИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ**

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

**ВАЖНЫЕ СОБЫТИЯ В СФЕРЕ РЕГУЛИРОВАНИЯ И В ОТРАСЛИ  
МЕЖДУНАРОДНОГО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА СО ВРЕМЕНИ  
ПОСЛЕДНЕЙ СЕССИИ АССАМБЛЕИ**

(Представлено Колумбией при поддержке государств – членов  
Латиноамериканской комиссии гражданской авиации (ЛАКГА)\*)

**КРАТКАЯ СПРАВКА**

В настоящем рабочем документе представлена информация о совершенствовании защиты потребителей путем включения в нормативные документы Колумбии понятия отмены покупки, что способствует устойчивому развитию международного воздушного транспорта.

**Действия:** Ассамблее предлагается:

- а) изучить проделанную Колумбией работу в области регулирования, которая относится к защите потребителей, оценка которой была проведена государствами – членами ЛАКГА, с тем чтобы обеспечить включение подобных положений в их резолюции по обслуживанию клиентов и обеспечению общего качества, и которая может послужить образцом для государств региона;
- б) поручить ИКАО учесть данное нормативное положение при пересмотре основных принципов защиты интересов потребителей в 2017 году, с тем чтобы обеспечить актуальность документа и его соответствие нуждам государств и других авиационных заинтересованных сторон.

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

<sup>1</sup> Текст на испанском языке представлен Колумбией.

\* Аргентина, Аруба, Белиз, Боливия, Бразилия, Венесуэла, Гватемала, Гондурас, Колумбия, Коста-Рика, Мексика, Никарагуа, Панама, Парагвай, Перу, Сальвадор, Уругвай, Чили, Эквадор и Ямайка.

<p><i>Справочный материал</i></p>	<p>Авиационные правила Колумбии, часть III A39-WP/4, <i>Выполнение рекомендаций Шестой Всемирной авиатранспортной конференции (ATConf/6) ИКАО (долгосрочная концепция и основные принципы защиты интересов потребителей)</i> Письмо государствам SP 38/1-15/60 от 31 июля 2015 года A39-WP/8, <i>Сводное заявление о постоянной политике ИКАО в области воздушного транспорта</i> Действующие резолюции Ассамблеи (по состоянию на 4 октября 2013 года) Резолюция Ассамблеи A38-14, <i>Сводное заявление о постоянной политике ИКАО в области воздушного транспорта</i></p>
-----------------------------------	---

## 1. ВВЕДЕНИЕ

1.1 В ходе 38-й сессии Ассамблеи ИКАО, состоявшейся в 2013 году были утверждены рекомендации Шестой Всемирной авиатранспортной конференции (ATConf/6). Тогда Ассамблея также поручила Совету помимо прочего "разработать в краткосрочной перспективе набор высокоуровневых, не имеющих обязательной силы, неперескриптивных основных принципов защиты интересов потребителей для использования в качестве директивных указаний..." (резолюция Ассамблеи А38-14, добавление А, раздел 1, п. 19).

1.2 17 июня 2015 года Совет ИКАО принял текст Основных принципов защиты интересов потребителей как инструктивного материала для государств и соответствующих заинтересованных сторон, исходя при этом из того, что данные принципы будут восприниматься как "живой документ", то есть подлежащий дальнейшему рассмотрению и доработке.

1.3 Исходя из этой же логики Организация продолжит: а) повышать осведомленность об основных принципах; б) рекомендовать всем государствам и соответствующим заинтересованным сторонам следовать основным принципам или применять их в своей правоприменительной практике, а также представлять в ИКАО в качестве обратной связи информацию о своей соответствующей политике, правилах, практике и полученном опыте или проблемах, с которыми они столкнулись при внедрении основных принципов.

## 2. ОБСУЖДЕНИЕ ВОПРОСА

2.1 Относительно поощряемой Организацией передовой практики Колумбия хотела бы поделиться своим недавним, связанным с режимом защиты интересов потребителей опытом в сфере регулирования, в ходе которого в ее авиационные правила было включено понятие отмены покупки, не предусмотренная ранее концепция, поскольку единственными затрагиваемыми вопросами были возвраты и компенсации.

2.2 Что представляет собой право на отмену покупки? Это право отказаться от покупки, сделанной при помощи нетрадиционных способов и дистанционной продажи (например, продажа через Интернет и телефонные центры). В случае заключения контрактов при помощи данных способов продажи это право считается согласованным с любым лицом, осуществляющим покупку авиабилета.

2.3 Для того, чтобы право отмены покупки было применимым, должен быть удовлетворен ряд особых условий:

- а) покупатель билета должен воспользоваться этим правом в течение сорока восьми (48) часов после совершения операции по покупке билета;
- б) данное право должно быть использовано не менее, чем за восемь (8) календарных дней до запланированной даты выполнения контракта о воздушных перевозках. Настоящее требование применимо к внутренним маршрутам. На международных маршрутах, вышеупомянутое право на отмену покупки должно быть использовано не менее чем за 15 дней до запланированной даты полета. Пояснение: имеются в виду календарные, а не рабочие дни;
- с) право на отмену покупки применимо ко всем различным группам тарифов;

- d) авиакомпания может удержать с отменяющего покупку пассажира сумму, эквивалентную шестидесяти тысячам песо (60 000,00 песо) за билеты на внутренних рейсах или пятидесяти долларам США (50,00 долл. США) за билеты на международные рейсы. В любом случае удержанная сумма не может превышать десяти процентов (10 %) от полученной суммы тарифа, за исключением налогов, административных и других сборов.

2.4 Чем отмена покупки отличается от возврата? Важно уточнить, что концепция отмены покупки отличается от концепции возврата тем, что первая направлена на то, чтобы позволить пассажирам освободиться от контрактных отношений с авиакомпанией, а также тем, что эти контрактные отношения могли бы причинить им определенный непредвиденный ущерб. Она привязана ко времени покупки. Возврат же производится, когда пассажиры не намерены совершать поездку, т. е. для того, чтобы заранее приостановить исполнение контракта.

2.5 Кроме того, разница между первым и вторым понятиями заключается в использовании права; при отмене покупки условия использования этого права являются категоричными, поскольку при отмене пассажирам требуется уведомить авиакомпанию не более, чем через 48 ч после момента покупки, в то время как воспользоваться правом на возврат возможно не позднее чем за 24 ч до начала запланированного полета.

2.6 Отмена покупки применяется ко всем группам тарифам; возврат не применим ко льготным тарифам.

### 3. **ВЫВОД**

3.1 Поскольку основные принципы являются "живым" документом и известно, что Организация планирует пересмотреть инструктивный материал в 2017 году с целью поддерживать актуальность основных принципов и обеспечивать их соответствие потребностям государств и других заинтересованных сторон авиации, ИКАО предлагается рассмотреть данное нормативное положение в рамках своей деятельности по мониторингу с учетом того, что проводится его оценка для принятия в регионе Латинской Америки в рамках сборника резолюций ЛАКГА, что сделает его важным типовым документом и внесет вклад в устойчивое развитие воздушного транспорта.