

**РАБОЧИЙ ДОКУМЕНТ****АССАМБЛЕЯ — 40-Я СЕССИЯ****ЭКОНОМИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ**

Пункт 32 повестки дня. Экономическое регулирование международного воздушного транспорта. Политика

**ИССЛЕДОВАНИЕ КЛЮЧЕВЫХ ВОПРОСОВ, СВЯЗАННЫХ С ГЛОБАЛЬНОЙ
НОРМАТИВНОЙ РАМОЧНОЙ КОНЦЕПЦИЕЙ ПО ЗАЩИТЕ ИНТЕРЕСОВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

(Представлено Кооперативной Республикой Гайана)

КРАТКАЯ СПРАВКА

Важность защиты потребителей неоднократно подчеркивалась значительными сбоями при осуществлении перевозок. В соответствии с рекомендациями, выдвинутыми в ходе Шестой авиатранспортной конференции (ATConf/6) в 2013 году, ИКАО разработала основные принципы защиты интересов потребителей, которые могут быть приняты регулируемыми органами и отраслевыми организациями для дальнейшего использования пассажирами в качестве инструктивного материала при перелетах. Тем не менее, еще до этого произошло разностороннее развитие нормативных положений в области защиты потребителей: путем принятия соответствующего законодательства, предписывающих государственных правил (принятых уполномоченными органами), или путем установления минимальных требований, предъявляемых к авиакомпаниям для выполнения полетов в конкретном государстве. Таким образом, сегодня существует глобальный разрозненный набор нормативных требований, вводящий в замешательство как авиакомпании, так и пассажиров.

Действия: Ассамблее предлагается:

- a) принять к сведению информацию, представленную в данном рабочем документе;
- b) одобрить рекомендации, предложенные в п. 4.1.

<i>Стратегические цели</i>	Данный рабочий документ связан со стратегической целью "Экономическое развитие воздушного транспорта"
<i>Финансовые последствия</i>	Неприменимо
<i>Справочный материал</i>	Шестая Авиатранспортная конференция (ATConf/6), 2013 год Основные принципы защиты потребителей (ИКАО)

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1 Кооперативная Республика Гайана признает и дает высоко оценивает усилия ИКАО в области защиты потребителей в авиатранспортном секторе. Гайана осуществляет обновление авиатранспортного законодательства в целях улучшения нормативной рамочной концепции по

защите интересов потребителей в области авиации. В ходе данной работы Гайана пришла к осознанию необходимости глобальной гармонизации существующих разрозненных законов о защите потребителей.

2. ИСТОРИЯ ВОПРОСА

2.1 Предварительный анализ, проведенный Секретариатом ИКАО, показывает, что в 2018 году на регулярных рейсах было перевезено 4,3 миллиарда пассажиров, что на 6,4 % больше, чем в 2017 году. Кроме того, более половины всех международных туристов путешествовали по воздуху.

2.2 Рост глобальной потребности в воздушных перевозках, связанный с путешествиями отдыхающих и развитием электронной коммерции, значительно усилился благодаря либерализации. Правила в области либерализации воздушного транспорта, введенные в действие благодаря соглашениям о воздушном сообщении в рамках "открытого неба", способствовали повышению конкурентоспособности, росту объема воздушных перевозок, расширению сетей и партнерства авиакомпаний, а также привели к увеличению количества альтернатив для потребителей. Следовательно, глобальная нормативная рамочная концепция по защите интересов потребителей становится все более важной для авиации.

2.3 Таким образом, в данном рабочем документе проводится исследование некоторых ключевых вопросов, влияющих как на авиакомпании, так и на потребителей, с учетом отсутствия единообразия применения принципов защиты интересов потребителей.

3. РАССМОТРЕНИЕ ВОПРОСА

3.1 ИКАО предприняла значительные действия в области прав пассажиров. В соответствии с *Руководством по регулированию международного воздушного транспорта* (Doc 9626) "права пассажиров" можно в широком смысле определить как права "пассажиров на защиту от определенных действий авиакомпаний и/или аэропортов или компенсацию за таковые действия, которые наносят ущерб их интересам...". Очень часто этот термин рассматривается в контексте защиты интересов потребителей.

3.2 Важность защиты интересов потребителей неоднократно становилась очевидной значительными сбоями при осуществлении перевозок. В качестве примера можно привести недавний случай, произошедший в марте этого года, когда исландская авиакомпания WOW Air прекратила свою деятельность. WOW Air базировалась в Исландии и осуществляла перелеты в Северную Америку и Европу. Множество пассажиров этой авиакомпании оказались в неопределенном состоянии в отношении изменения маршрута и возврата средств за отмененные рейсы. Похожая ситуация произошла в Гайане, когда авиакомпания Dynamic Airways (базирующаяся в США) внезапно остановила полеты в Гайану и из нее. Эти два случая подчеркивают пробелы в нормативных требованиях в отношении массового возвращения на родину пассажиров и возврата средств в случае потери платежеспособности авиакомпаниями.

3.3 В соответствии с рекомендациями, выдвинутыми в ходе шестой Авиатранспортной конференции (ATConf/6) в 2013 году, ИКАО разработала основные принципы защиты интересов потребителей, которые могут служить инструктивным материалом для регулирующих органов и эксплуатантов, выполняющих коммерческие воздушные перевозки, при взаимодействии с пассажирами до, во время и после полета.

3.4 Кроме того, государства создали свои собственные местные системы защиты потребителей, такие как национальное законодательство, имеющее различные области применения: от законодательных требований, действительных для всех видов деятельности, где есть потребители, до требований, применимых только в авиационном секторе. Эти местные системы нацелены на решение таких вопросов как реклама, вводящая в заблуждение, и бизнес-этика, несправедливые условия контрактов на перевозку, полное признание недействительности авиатарифов и возмещение затрат в случае неоказания услуг. Для повышения уровня соответствия требованиям этих систем были созданы рычаги контроля, такие как административные и/или уголовные санкции, приказы и индивидуальные судебные процессы.

3.5 Некоторые государства решили внедрить дополнительные национальные нормативные требования, так как Варшавская конвенция, измененная Гаагским протоколом, и Монреальская конвенция не содержат конкретных положений, связанных с условиями размещения и изменения маршрута пассажиров в связи с существенными задержками и отменами рейсов – в данных документах эти аспекты взаимодействия потребителя и авиакомпании не были четко определены. Более того, на текущий момент только 136 государств присоединились к Монреальской конвенции (т. е. меньше, чем три четверти государств-членов ИКАО).

3.6 В связи с этим, произошло разностороннее развитие нормативных положений в области защиты потребителей: путем принятия соответствующего законодательства, предписывающих государственных правил (принятых уполномоченными органами), или путем установления минимальных требований, предъявляемых к авиакомпаниям для выполнения полетов в конкретном государстве.

3.7 Следовательно, сегодня в мире существует разрозненный набор нормативных требований, вводящий в некоторое замешательство как авиакомпании, так и пассажиров. Авиакомпании, имеющие большой охват территории, сталкиваются с противоречащими друг другу нормативными и контрактными требованиями. Подобный тип фрагментации также может повысить эксплуатационные расходы и уровень сложности. Экстерриториальное применение национального законодательства также является фактором, вызывающим значительную озабоченность международных перевозчиков.

3.8 Представители отрасли также отмечают, что распространение системы либерализации может повысить неудобства для пассажиров (вместо того, чтобы их устранить), так как авиакомпании будут выбирать отмену рейсов, а не задержку.

3.9 Учитывая резкое увеличение количества различных систем, мы уверены, что необходимо осуществить нормативное сближение (насколько это возможно) путем принятия универсальных шаблонов правил, разработанных ИКАО. Результатом такой деятельности может стать создания глобально гармонизированных стандартов по правам потребителей. Нормализация данного вопроса может привести к повышению транспарентности во взаимоотношениях потребителей и авиакомпаний, а также расширению знаний и полномочий потребителей.

3.10 Сведение различных подходов в одну унифицированную и единообразную глобальную систему позволит упростить процесс защиты потребителей при осуществлении глобальных воздушных перевозок путем достижения государствами консенсуса и унификации при помощи глобальной нормативной рамочной концепции.

3.11 Кроме того, при таком слиянии систем защиты потребителей необходимо учитывать баланс между защитой прав пассажиров и упрощению формальностей для обеспечения устойчивых воздушных перевозок.

4. РЕКОМЕНДАЦИИ

4.1 Ассамблее предлагается:

- a) призвать государства-члены, не являющиеся сторонами Монреальской конвенции, подписать и ратифицировать данную Конвенцию;
- b) просить ИКАО разработать стандартизованные типовые правила в целях унификации глобальной нормативной рамочной концепции по защите потребителей в области авиации, чтобы дополнить Монреальскую конвенцию.

— КОНЕЦ —