

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ИКАО ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1. Преамбула

1.1 Признавая тот факт, что пассажиры могут извлечь пользу от конкурентоспособного сектора воздушного транспорта, который предлагает более широкий выбор различных комбинаций тарифов и уровня обслуживания и может мотивировать перевозчиков на повышение качества предлагаемых услуг, следует отметить, что пассажиры, в том числе пассажиры с ограниченными возможностями, могут также извлечь пользу от режимов защиты интересов потребителей.

1.2 Государственным органам следует проявить гибкость при разработке режимов защиты интересов потребителей, обеспечивая надлежащий баланс между защитой интересов потребителей и конкурентоспособностью отрасли с учетом социальных, политических и экономических особенностей государств, но без ущерба для авиационной безопасности и безопасности полетов. Национальные и региональные режимы защиты интересов потребителей должны: i) отражать принцип пропорциональности; ii) позволять анализировать последствия массовых нарушений воздушного сообщения; iii) соответствовать международно-правовым режимам ответственности авиаперевозчика, установленным Конвенцией для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок (Варшава, 1929 г.), и изменяющими ее документами, а также Конвенцией для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок (Монреаль, 1999 г.).

2. До поездки

2.1 С учетом наличия на рынке различных услуг в области воздушных перевозок пассажирам следует предоставить доступ к информации об их правах и дать четкие указания о том, какие меры правовой защиты и другие меры защиты применяются в их конкретной ситуации, в том числе о помощи, на которую они могут рассчитывать, например, в случае нарушений воздушного сообщения. Для того чтобы помочь авиапассажирам сделать осознанный выбор среди различных по цене и услугам предложений, следует принимать специальные меры, направленные на повышение информированности пассажиров в области прав потребителей, а также о возможных средствах судебной защиты в случае возникновения разногласий. Необходимо также стремиться повышать информированность пассажиров об имеющихся на рынке услугах авиакомпаний, политике разных авиакомпаний и договорных правах.

2.2 До приобретения билета пассажиру в ясной и прозрачной форме должна быть предоставлена вся релевантная информация относительно характеристик нужной пассажиру авиатранспортной услуги, в том числе:

- a) полная стоимость, включая действующий тариф перевозки, применимые налоги, сборы, дополнительные сборы и выплаты;
- b) общие условия, применяемые к тарифу;
- c) информация о той авиакомпании, которая будет выполнять рейс, а также в кратчайшие сроки уведомление о каком-либо изменении, произошедшем после покупки.

3. Во время поездки

3.1 На протяжении всей поездки пассажирам следует регулярно сообщать о каких-либо особых обстоятельствах, которые влияют на их рейс, в особенности в случае нарушения воздушного сообщения.

3.2 Необходимо уделять надлежащее внимание пассажирам в случаях нарушения сообщения, в результате которого пассажир не смог подняться на борт воздушного судна или прибыл в пункт назначения значительно позднее запланированного времени. Меры такого содействия включают изменение маршрута, возврат стоимости билета, оказание помощи и/или компенсацию, если это предусматривается соответствующими правилами или другими документами.

3.3 Учитывая тот факт, что пассажиры могут оказаться в уязвимом положении в случаях массового нарушения сообщения, авиакомпаниям, эксплуатантам аэропортов и всем заинтересованным сторонам, в том числе государственным органам, следует заранее предусмотреть механизмы, которые будут гарантировать оказание пассажирам должного внимания и содействия. Массовые нарушения сообщения могут включать ситуации, возникшие по не зависящим от эксплуатанта причинам, масштаб которых приводит к множественным отменам и/или задержкам рейсов, что, в свою очередь, приводит к накоплению значительного количества пассажиров в аэропорту. Такие обстоятельства могут включать, например, метеорологические явления или масштабные стихийные бедствия, в частности ураганы, извержения вулканов, землетрясения, наводнения, нестабильную политическую ситуацию и аналогичные события, приводящие к скоплению значительного количества пассажиров в аэропорту вдали от дома.

3.4 Пассажирам с ограниченными возможностями следует предоставлять недискриминационный доступ к воздушному транспорту и оказывать соответствующее содействие без ущерба для соблюдения всех правил обеспечения безопасности полетов. В этой связи им рекомендуется заранее сообщать о своих потребностях.

4. После поездки

4.1 Пассажиры должны иметь возможность использовать эффективные процедуры рассмотрения жалоб, о которых их четко информировали.