

## ВСЕМИРНАЯ АВИАТРАНСПОРТНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ "ПРОБЛЕМЫ И ВОЗМОЖНОСТИ ЛИБЕРАЛИЗАЦИИ"

Монреаль, 24–29 марта 2003 года

Пункт 2 повестки дня. Изучение ключевых проблем регулирования при либерализации  
Пункт 2.4 повестки дня. Интересы потребителей

### ИНТЕРЕСЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

(Представили: Бахрейн, Египет, Ирак, Иордания, Йемен, Катар, Ливан, Ливийская Арабская Джамахирия, Марокко, Объединенные Арабские Эмираты, Оман, Саудовская Аравия, Сирия, Судан, Тунис и наблюдатель от Палестины)<sup>2</sup>

#### АННОТАЦИЯ

В данном документе подчеркивается необходимость наличия стандартных правил во всех Договаривающихся государствах, с тем чтобы интересы пользователей были защищены на основе положений ИКАО. В данном документе также излагается ряд негативных аспектов, имеющих отрицательное воздействие на пассажиров и требующих обращения большего внимания.

Действия Конференции изложены в п. 5.1.

## 1. ВВЕДЕНИЕ

1.1 Авиатранспортная область является одной из наиболее динамичных и развивающихся отраслей. Являясь относительно новым видом, воздушный транспорт характеризуется наиболее быстрыми темпами роста. Скорость и комфорт делают его более привлекательным и содействуют быстрому развитию его средств (воздушных судов и аэропортов) и разработке правил и положений, регулирующих эксплуатацию воздушных судов, полеты, систему путешествий и права пассажиров.

1.2 Новые технологии содействуют улучшению деятельности воздушного транспорта и предоставляемых им услуг. Авиакомпании стремятся к большей кооперации и объединению в целях устранения финансового бремени, с одной стороны, и продолжают расширять услуги, которые они оказывают пассажирам, с другой стороны. Однако высокие темпы роста тарифов на воздушные

<sup>1</sup> Текст на арабском языке представлен членами Арабской комиссии гражданской авиации (АРКГА).

<sup>2</sup> Члены Арабской комиссии гражданской авиации (АРКГА).

путешествия явились причиной отрицательного воздействия на пассажиров от пунктов посадки до конечных пунктов назначения. Эти отрицательные последствия наиболее очевидны в третьем мире, где регламентирующие и организационные усилия в области воздушного транспорта не идут в ногу с высокими темпами технологических нововведений.

## 2. СУЩЕСТВУЮЩЕЕ ПОЛОЖЕНИЕ

### 2.1 Пассажиры испытывают некоторые трудности:

- a) хотя имеется разнообразие типов билетов, средств бронирования, возможность изменения расписания, использования различных авиакомпаний и приоритет посадки, пассажиры не всегда получают всю необходимую информацию при бронировании или покупке билетов;
- b) пассажиры не информируются заранее полностью и однозначно о возможности отмены или задержки рейса. В результате этого авиакомпании берут на себя меньше обязательств;
- c) во многих странах отказ в посадке ввиду чрезмерного бронирования не влечет компенсацию пассажирам. Правила, которые предусматривают такие случаи, не всегда справедливо применяются авиакомпаниями, которые полагаются на тот факт, что пассажирам не всегда известно об этих правилах, а полномочные органы гражданской авиации не имеют четких процедур в этом отношении;
- d) значительную проблему представляют задержки багажа и его потеря. Пассажиры могут испытывать трудности при получении наличными компенсации, установленной Варшавской конвенцией. Кроме того, ряд авиакомпаний заявляют, что задержки вызваны ограничениями в области безопасности в ряде аэропортов; и
- e) полномочные органы гражданской авиации и администрации аэропортов различных регионов не имеют необходимых процедур для регистрации и анализа нарушений, совершаемых национальными и иностранными авиаперевозчиками.

2.2 Все эти затруднения и несовершенные процедуры вызваны тем фактом, что авиационные и аэропортовые полномочные органы не вводят правил и положений, направленных на защиту интересов и прав пассажиров.

## 3. ИНТЕРЕСЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В АРАБСКИХ СТРАНАХ

3.1 В целом в арабских странах отсутствуют правила или законы по защите прав пользователей. Однако досмотр пассажиров осуществляется быстро и безопасным образом. Положения по упрощению формальностей, содержащиеся в Приложении 9 к Чикагской конвенции, соблюдаются. В ряде арабских стран приняты некоторые правила, касающиеся прав пассажиров в случае отказа в посадке, и распространены основные правила о правах пользователей. В целом арабские авиакомпании полагаются на правила Международной ассоциации воздушного транспорта (ИАТА), регламентирующие взаимоотношения пассажира и перевозчика и тем самым защищающие интересы пассажиров.

3.2 Осознавая роль по защите пользователей в экономике развивающегося рынка, Арабская комиссия гражданской авиации (АРКГА) включила в свой план работы на следующее двухлетие семинар

о законах о конкуренции и правах пользователей в арабских странах. Цель заключается в разработке правил или руководящих принципов по защите прав пользователей в арабских странах. Кроме того, в контексте проекта Конвенции по либерализации воздушного транспорта АРКГА будет уделять внимание важности заблаговременного обеспечения пользователей четкой информацией об их правах и любых других аспектах, связанных с их путешествием.

3.3 Выводы Арабской конференции по либерализации воздушного транспорта (Дубай, 21–23 октября 2002 года) содержат рекомендацию арабским странам уделять повышенное внимание пользователям воздушного транспорта и их интересам, а также сделать особый упор на регламентирующую роль государства в предоставлении отрасли воздушного транспорта возможности функционировать на рыночной основе.

#### **4. ВОЗМОЖНЫЕ РЕШЕНИЯ**

4.1 ИКАО играет основную роль в разработке технических и эксплуатационных правил, подготавливая юридическую основу и обеспечивая претворение в жизнь последующих действий. Ее рекомендации, резолюции и общий инструктивный материал находят полное понимание среди арабских стран. Одним из ценных примеров этого является Монреальская конвенция (1999), которая обновила "Варшавскую систему". В рамках усилий Договаривающихся государств и авиакомпаний, направленных на принятие международных стандартов в отношении недисциплинированных пассажиров, ряд арабских стран (например, Иордания) включает в свое национальное законодательство типовой текст, принятый 33-й сессией Ассамблеи в отношении некоторых нарушений, совершаемых на борту воздушного судна.

4.2 Всем заинтересованным странам следует предложить обратить больше внимания на защиту прав пользователей, пользующихся услугами воздушного транспорта. Мы признательны Европейской комиссии гражданской авиации (ЕКГА) за ее конструктивный диалог, установленный в авиационной отрасли и Европейском союзе. Этот диалог привел к некоторым добровольным обязательствам со стороны авиакомпаний и аэропортов.

4.3 ИКАО следует усилить свою роль в принятии Стандартов и Рекомендуемой практики (SARPS), направленных на единообразную защиту прав пользователей во всех странах. Мы также поддержим концепцию создания механизма по контролю соблюдения и урегулированию разногласий без обращения в суд. Вероятно было бы интересно рассмотреть вопрос о создании органов наблюдения и контроля в рамках полномочных органов гражданской авиации, с тем чтобы пассажиры могли пользоваться своими правами на основе конкретных положений и санкций.

#### **5. ДЕЙСТВИЯ КОНФЕРЕНЦИИ**

5.1 В свете той роли, которую играют полномочные органы гражданской авиации по защите интересов авиаперевозчиков и интересов пользователей воздушного транспорта сбалансированным образом и обеспечению выполнения своих обязательств и прав обеими сторонами, предлагается следующий курс действий:

- a) рабочей группе следует поручить задачу по подготовке инструктивного материала об обязательствах авиаперевозчиков по отношению к пользователям. Доклад по этому вопросу следует представить к предстоящей очередной сессии Ассамблеи; и
- b) следует постоянно следить за новыми событиями в области добровольных обязательств по отношению к интересам пользователей и новыми событиями в области

регламентирующей деятельности государств, направленной на защиту интересов пользователей. ИКАО в консультации с ИАТА и другими заинтересованными сторонами следует изучить потребности авиаперевозчиков, связанных с международным транспортом, а также ту степень, с которой эти требования применяются, и необходимость их пересмотра и обновления.

–КОНЕЦ–