

**ВСЕМИРНАЯ АВИАТРАНСПОРТНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ
"ПРОБЛЕМЫ И ВОЗМОЖНОСТИ ЛИБЕРАЛИЗАЦИИ"**

Монреаль, 24–29 марта 2003 года

ПРОЕКТ ДОКЛАДА ПО ПУНКТУ 2.4 ПОВЕСТКИ ДНЯ

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

2.4.1 Документация

Секретариат (WP/13) в своем документе рассмотрел последние события в области защиты интересов потребителей, прежде всего касающиеся прав авиапассажиров, и, кроме того, описал различные варианты действий, которые могут предприниматься государствами и авиакомпаниями для решения этого вопроса, а именно в виде действий, направленных на повышение конкурентоспособности, взятие на себя добровольных обязательств и принятие соответствующих мер регулирования. Кроме того, в этом документе рассмотрены вопросы, касающиеся различных режимов регулирования (включая договорной режим, применяемый в отношении авиакомпании), и сделан вывод о том, что выполнение ИКАО функции по обеспечению контроля и рассылки информации по этому вопросу способствует расширению процесса согласования.

Грузия (WP/41) в своем документе предложила признать необходимость разработки "Конвенции о правах пассажира", в которой должны быть в унифицированном виде отражены основные права пассажира.

Куба (WP/53) в своем документе предложила признать, что воздушный транспорт, несомненно, по своей сути является общественным видом услуг, поэтому необходимо защитить интересы пассажиров в контексте либерализации, и рекомендовала принять меры по защите пассажиров, в том что касается, кроме всего прочего, авиабилетов, автоматизированных систем бронирования, совместного использования кодов, страхования и обслуживания в аэропорту.

Пакистан (WP/57) признал, что ИКАО разработала инструктивный материал, касающийся условий перевозки, который будет распространен повсеместно для использования авиакомпаниями и поставщиками обслуживания с учетом требований государств.

Члены АРКГА (WP/63) в своем документе подчеркнули необходимость применения во всех Договаривающихся государствах стандартных правил, с тем чтобы интересы пользователей были защищены на основе положений ИКАО. В документе также обращено внимание на ряд негативных аспектов, которые ущемляют интересы пассажиров и поэтому требуют большего внимания.

Члены ЛАКГА (WP/99) обратили внимание на свою рекомендацию A14-2 "Права потребителя" и A15-7 "Обслуживание потребителей и общие критерии и принципы обеспечения его качества", которые были приняты ее государствами-членами в целях обеспечения необходимой защиты прав потребителя и оптимального качества обслуживания воздушным транспортом и в аэропорту.

МСА (WP/95) в своем документе представил информацию об основной политике и предпринимаемых действиях по защите интересов пассажиров и настоятельно предложил государствам выполнять Стандарты и Рекомендуемую практику (SARPS) Приложения 9 ИКАО по упрощению формальностей в целях облегчения в ближайшем будущем

прохождение пассажиром формальностей и защиты интересов пассажиров, а также чтобы способствовать таким образом либерализации деятельности воздушного транспорта.

Международная ассоциация авиаперевозчиков (ИАКА) (WP/33) в своем документе настоятельно предложила государствам в полной мере осознать существующие различия, как юридические, так и эксплуатационные, между выполнением регулярных полетов и чартерных полетов и действовать соответствующим образом. В документе подчеркивается, что сейчас важно развивать конкуренцию, чтобы у потребителей было больше возможностей сделать свой собственный выбор, а не укреплять положение потребителей и налагать дополнительное бремя на авиакомпании в виде увеличения расходов. Любые меры регулирования должны быть полностью оправданы и соразмерны.

ЕС, ЕКГА и их государства-члены (WP/69 – информационный документ) в своем документе представили информацию о обязательствах в отношении прав пассажиров, разработанных организациями авиакомпаний и аэропортов под руководством ЕКГА и ЕС.

2.4.2 Рассмотрение вопроса

2.4.2.1 Было принято к сведению, что существуют различия в подходе к решению вопроса о правах потребителя и их защите. К примеру, государства, которые однозначно считают воздушный транспорт общественным видом услуг, придерживаются тенденции полагаться в этом на меры регулирования; а другие государства, которые считают, что воздушный транспорт является главным образом одним из видов коммерческой деятельности, склоняются к тому, чтобы полагаться на конкуренцию, по крайней мере на начальном этапе, в целях обеспечения защиты прав потребителя.

2.4.2.2 В одном из выступлений было высказано мнение о том, что различные продукты имеют различные цены и связанные с ними выгоды. К примеру, авиакомпании, предлагающие низкие тарифы, не могут гарантировать стыковки в узловых аэропортах, и в таких случаях очень важно, чтобы потребитель получал ясную информацию об условиях и особенностях его полета.

2.4.2.3 Делегаты заявили о своей поддержке выводов, сделанных в документе Секретариата. Было высказано предположение, что разработанные в Европе правила защиты интересов потребителя, могут сыграть полезную роль в будущей работе по решению этого вопроса и, кроме того, можно рассмотреть вопрос о распространении в глобальном масштабе инструктивного материала ИКАО об условиях перевозок. ИКАО было также предложено подготовить инструктивный материал по обязательствам авиаперевозчиков в отношении потребителя.

2.4.2.4 Конференция приняла к сведению мнение о том, что выполнение SARPS, касающихся упрощения прохождения пассажиром формальностей, будет служить делу защиты интересов пассажиров и способствовать либерализации деятельности воздушного транспорта.

2.4.3 Выводы

2.4.3.1 На основе представленных документов и результатов обсуждения пункта 2.4 повестки дня, касающегося защиты интересов потребителя, Конференция сделала следующие выводы:

-
- a) Государствам необходимо в качестве посылки рассмотрения вопросов об интересах потребителей внимательно изучить, какие элементы интересов потребителей в отношении качества обслуживания надлежащим образом отражены в действующей коммерческой практике авиакомпании (и, по мере необходимости, поставщиков услуг) и какие элементы должны регулироваться на основании нормативных и/или добровольных обязательств.
- b) Государствам необходимо соблюдать рациональный баланс между добровольными обязательствами и мерами регулирования в тех случаях, когда требуется вмешательство государственного органа в целях повышения качества обслуживания. Государствам следует, как правило, особенно на начальном этапе, полагаться на добровольные обязательства, взятые на себя авиакомпаниями (и поставщиками обслуживания), а в тех случаях, когда добровольных обязательств недостаточно, рассматривать вопрос о принятии мер регулирования.
- c) Осуществляя новые меры регулирования, государствам следует сводить до минимума расхождения в содержании и применении правил. Усилия по сведению до минимума расхождений должны быть направлены на то, чтобы исключить любые потенциальные юридические неопределенности, которые могут возникнуть в результате экстерриториального применения национальных законов, и при этом не снижать уровня конкуренции и не препятствовать применению эксплуатационных стандартов и не нарушать установленный порядок взаимодействия авиакомпаний.
- d) ИКАО следует продолжать отслеживать развитие событий в области добровольных обязательств и правительственного регулирования защиты интересов потребителей с целью предоставления необходимой информации государствам для оказания содействия процессу согласования. Такой мониторинг поможет ИКАО своевременно принять решение о возможности или необходимости предпринятия действий на многосторонней основе, к примеру в виде возможной разработки глобального кодекса поведения в целях согласования мер регулирования.