

**РАБОЧИЙ ДОКУМЕНТ****ВСЕМИРНАЯ АВИАТРАНСПОРТНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ (ATCONF)****ШЕСТОЕ СОВЕЩАНИЕ**

Монреаль, 18–22 марта 2013 года

Пункт 2 повестки дня. Рассмотрение основных вопросов и соответствующих рамок регулирования

Пункт 2.3 повестки дня. Защита интересов потребителей

ВОЗДУШНЫЙ ТРАНСПОРТ АФРИКИ И ЗАЩИТА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

(Представлено 54 государствами-членами¹, членами Африканской комиссии гражданской авиации (АКГА))

КРАТКАЯ СПРАВКА

В данном рабочем документе, представленном 54 африканскими государствами, рассматривается необходимость введения режима защиты интересов потребителей на национальном, региональном и континентальном уровнях, а также предлагается проект нормативных положений о защите интересов потребителей на воздушном транспорте, подготовленный Африканским союзом в качестве возможного варианта действий на данном этапе.

Действия: Конференции предлагается согласиться с рекомендациями, представленными в п. 7.

Справочный материал

Справочный материал Конференции ATConf/6 представлен на сайте www.icao.int/meetings/atconf6.

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1 Многие пользователи африканским воздушным транспортом не имеют возможности получить защиту со стороны какого-либо учреждения в случае предоставления низкого качества обслуживания и в большинстве своем не осведомлены о своих правах, которые они могут отстаивать при непосредственном общении с различными поставщиками обслуживания.

¹ Алжир, Ангола, Бенин, Ботсвана, Буркина-Фасо, Бурунди, Габон, Гамбия, Гана, Гвинея, Гвинея-Бисау, Демократическая Республика Конго, Джибути, Египет, Замбия, Зимбабве, Кабо-Верде, Камерун, Кения, Коморские Острова, Конго, Кот-д'Ивуар, Лесото, Либерия, Ливийская Арабская Джамахирия, Маврикий, Мавритания, Мадагаскар, Малави, Мали, Марокко, Мозамбик, Намибия, Нигер, Нигерия, Объединенная Республика Танзания, Руанда, Сан-Томе и Принсипи, Свазиленд, Сейшельские Острова, Сенегал, Сомали, Судан, Сьерра-Леоне, Того, Тунис, Уганда, Центральноафриканская Республика, Чад, Экваториальная Гвинея, Эритрея, Эфиопия, Южная Африка, Южный Судан.

1.2 В ряде случаев, когда они пытаются, зная о своих правах, обеспечить их соблюдение, они часто сталкиваются с неспособностью или некомпетентностью соответствующих учреждений, иногда в связи с отсутствием информации.

1.3 Некоторые африканские страны регулируют процесс защиты прав пользователей на воздушном транспорте, пользуясь общими правилами защиты интересов потребителей. Некоторые страны имеют специально разработанные нормативные положения по защите интересов потребителей на воздушном транспорте и/или создают отдел в структуре полномочного органа гражданской авиации, рассматривающий вопросы защиты прав потребителей.

1.4 В общем и целом ряд африканских стран не имеет никаких общих нормативных положений по защите интересов потребителей или специализированных правил, касающихся прав потребителей на воздушном транспорте.

1.5 Варшавская/Монреальская конвенция остаются для большинства африканских пользователей воздушным транспортом единственным средством получения какой-либо защиты от действий авиакомпаний и получения компенсации от них.

1.6 Статья 9.6 Решения о выполнении Ямусукрской декларации требует обеспечения защиты прав потребителей. Для африканских пользователей воздушным транспортом данное положение, вероятно, является единственным, наиболее важным положением, которое признает:

- a) трудности, с которыми сталкивается большое число потребителей;
- b) необходимость обеспечить разработку какого-либо нормативного положения о защите прав потребителей.

2. ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ/ПОСТАВЩИКИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

2.1 Нормативные положения о защите прав потребителей предназначены для того, чтобы обеспечить, что услуги, оказываемые потребителям, отвечают поставленной цели. Они обеспечивают регулирование деятельности поставщиков в целях обеспечения непрерывности, качества оказываемого обслуживания, рассмотрения жалоб и, что наиболее важно, возврата денег и схем компенсации ущерба потребителям.

2.2 Ряд стран разрабатывает свод юридических документов и институциональных договоренностей для применения общих правил защиты интересов потребителей к своим гражданам и расширения сводов законов для охвата специализированных областей экономики.

2.3 Некоторые полномочные органы гражданской авиации также разрабатывают свод нормативных положений, регулирующий деятельность поставщиков обслуживания и гарантирующий защиту прав потребителей. Некоторые страны могут разрабатывать единый документ, другие включают базовые принципы в различные нормативные положения.

3. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ЗАЩИТЫ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ АВИАЦИИ

3.1 Основные принципы защиты интересов потребителей в сфере авиации включают в себя урегулирование следующих вопросов, которые рассматриваются в проекте нормативных положений Африканского союза о защите интересов потребителей на воздушном транспорте африканских стран.

3.2 Неплатежеспособность

3.2.1 Как можно минимизировать неприятные последствия неплатежеспособности для пассажиров, которые либо не могут вылететь, либо понести убытки в виде билетов, оплата за которые проведена туристическим агентам, операторам туров и авиакомпаниям, ставшими неплатежеспособными?

3.2.2 Для этого в проект нормативных положений о защите прав потребителей включены положения, позволяющие региональным полномочным органам, являющимся сторонами Ямусукрской декларации, и национальным полномочным органам задавать соответствующие вопросы при выдаче лицензии авиаперевозчику и сертифицировании отвечающей требованиям авиакомпании и других авиакомпаний в целях обеспечения финансовой стабильности; регулирование процедур обеспечения сохранности средств пассажиров; создание фонда, препятствующего безответственным поставщикам обслуживания воспользоваться денежными средствами пассажиров или, в противном случае, обеспечивающего возможность возмещения денежных средств или отправки пассажиров в запланированный ими пункт назначения.

3.3 Несправедливая и вводящая в заблуждение практика

3.3.1 Основной проблемой остается вопрос о мерах, вводимых в отношении поставщиков обслуживания в целях обеспечения справедливого ценообразования, справедливого раскрытия информации и надлежащего маркетинга.

3.3.2 Меры, вводимые в различных юрисдикциях по борьбе с такой практикой, включают в себя отмену вводящего в заблуждение рекламного объявления и раскрытие всей информации о поездке, которую оплачивает пассажир. Кроме этого, учитывая ее весьма распространенный в Африке характер, целесообразность практики предоставления бесплатных мест была оспорена в проекте нормативных положений и объявлена практикой, не только являющейся несправедливой, но могущей также приводить к обману, которая должна быть наказуема. Другие меры предусматривают борьбу с постоянными отказами в посадке на рейс; несправедливым применением положений Варшавской/Монреальской конвенции; необеспечением надлежащей страховки; и бесконечными задержками рейсов.

3.3.3 Проект нормативных положений предусматривает обязательства общего характера по вопросам страхования, недопущению дискриминации, организации координационного центра для пассажиров и туристов; предоставлению информации потребителю; процедурам рассмотрения жалоб; предоставлению заблаговременной информации о полете и пассажире; соблюдению положений Варшавской конвенции об ответственности; отказу в посадке на рейс; задержке, отмене рейса; снижению класса обслуживания, в частности вследствие политики предоставления бесплатных мест; и конкретные обязательства туристических агентств, продающих авиаперевозки, операторов туров и аэропортов.

4. ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ

4.1 Обязанности, описанные в предыдущем пункте, также предусматривают дополнительные права пассажиров, включая право на возмещение затрат, отмену, изменение маршрута и компенсационные выплаты. Следует заметить, что пользователь услугами африканского воздушного транспорта имеет право отменить свое бронирование, может требовать возмещения расходов или изменения маршрута и во всех характерных ситуациях имеет право на компенсацию за задержку, избыточное бронирование и отмену рейса.

4.2 Пользователь также имеет право на рассмотрение своих жалоб. Полномочные органы гражданской авиации должны считать это своим обязательством и вводить меры в аэропортах, направленные на получение и надлежащее рассмотрение жалоб.

5. ОБЯЗАННОСТИ ТРЕТЬИХ СТОРОН

5.1 Уникальные положения включены в проект для обеспечения того, чтобы поставщики обслуживания, на чье обслуживание полагаются другие лица, которые поддерживают прямой контакт с потребителем, и в результате безответственных или халатных действий которых авиакомпания не может предоставить обслуживание по заключенному договору, могли в зависимости от требований национального законодательства подвергаться судебному преследованию вследствие деликта за нарушение обязательств общего характера перед потребителями. Также вводится сопутствующее право поставщиков обслуживания на обращение взыскания против других лиц.

6. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

6.1 Также предложены административные процедуры, включая право на проведение расследования, слушаний и введение штрафных санкций, для обеспечения соблюдения требований предлагаемого проекта нормативных положений.

7. РЕКОМЕНДАЦИИ

7.1 Конференции предлагается:

- a) поручить ИКАО разработать подробный инструктивный материал в помощь государствам для обеспечения универсального и унифицированного решения данного вопроса;
- b) принять к сведению, что Африканская комиссия гражданской авиации (АКГА) готова сотрудничать с ИКАО и другими региональными организациями по данному вопросу в целях устранения одностороннего подхода.