



## 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

#### ОБЕСПЕЧЕНИЕ СОВМЕСТИМОСТИ НОРМАТИВНЫХ ПОЛОЖЕНИЙ О ЗАЩИТЕ ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

(Представлено Соединенными Штатами Америки)

##### КРАТКАЯ СПРАВКА

Данный рабочий документ содержит краткий обзор важных нормативных положений США о защите интересов потребителей, касающихся рекламы, раскрытия информации о сборах, о партнерах по совместному использованию кода и замене воздушного судна, повышения цен после продажи, возврата денег, перебронирования или отмены рейсов, задержек на летном поле, ошибочно отправленного багажа, реагирования на жалобы потребителей и обслуживания пассажиров-инвалидов.

Растущее число государств принимает нормативные положения по защите интересов потребителей. Хотя такая тенденция, очевидно, идет на пользу пассажирам, она также усугубляет беспокойство возможным дублированием нормативных требований. США считают, что в интересах пользователей и поставщиков обслуживания следует обеспечить значительно большую совместимость нормативных положений. Государства могут обеспечивать такую совместимость в процессе непосредственных контактов и сотрудничества, а ИКАО может оказать существенную помощь путем разработки надлежащего инструктивного материала.

**Действия:** Конференции предлагается:

- a) одобрить выводы, представленные в п. 3;
- b) принять рекомендации, представленные в п. 4.

*Справочный материал*

Справочный материал по ATConf/6 представлен на сайте:  
[www.icao.int/meetings/atconf6](http://www.icao.int/meetings/atconf6)

## 1. ВВЕДЕНИЕ

1.1 В принципе, законодательство США запрещает недобросовестную или вводящую в заблуждение практику или недобросовестные методы конкуренции в области воздушного

транспорта или при продаже воздушных перевозок (закон 49 Кодекса США (49 U.S.C. 41712)). Оно также запрещает дискриминацию на воздушном транспорте на основании инвалидности. Министерство транспорта США принимает и обеспечивает выполнение нормативных положений о защите интересов потребителей и гражданских прав, которые приведены в разделе 14 Кодекса федеральных предписаний (CFR).

## 2. НОРМАТИВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ МИНИСТЕРСТВА ТРАНСПОРТА США О ЗАЩИТЕ ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

2.1 **Прозрачность цены и реклама (14 CFR 399.81, 399.84).** Согласно правилам рекламирования "полного тарифа" при авиаперевозках на территории США или на территорию/с территории США в рекламных объявлениях, адресованных американским потребителям, должны указываться полная стоимость авиаперевозки, подлежащая оплате потребителем, включая все налоги и обязательные сборы. В рекламных объявлениях может отдельно приводиться разбивка по налогам и индивидуальным сборам, но общая цена должна быть выделена ярче, чем величина налогов и сборов. Рекламные объявления могут указывать тариф "туда и обратно" для каждого отрезка пути (если требуется покупка билета "туда и обратно"), но требование к покупке билета "туда и обратно" должно быть четко выделено. Такой тариф не может в данных обстоятельствах указываться как тариф на поездку "в одном направлении". Рекламные объявления, размещаемые в Интернете, могут предлагать дополнительные услуги только в случае подписки на рассылку. Эти правила применяются к американским и иностранным авиаперевозчикам, обеспечивающим прямое воздушное сообщение, к авиаперевозчикам, выполняющим полеты по непрямым маршрутам, их агентам или агентствам по продаже билетов при размещении рекламы воздушных сообщений, туров и компонентов туров<sup>1</sup>. Кроме этого, авиаперевозчики могут рекламировать свои показатели соблюдения графика движения, только если рекламное сообщение указывает основу расчетов, охватываемый период времени и пары городов или процентное количество рейсов, включенных в расчеты.

2.2 **Раскрытие информации о сборах за перевозку багажа и дополнительных сборах (14 CFR 399.85).** Американские и иностранные авиаперевозчики, размещающие рекламу на своих сайтах для американских потребителей, должны незамедлительно и на видном месте раскрывать информацию (1) по меньшей мере в течение трех месяцев, о любых увеличениях сборов за перевозку багажа или изменениях к нормам бесплатного провоза багажа, и (2) о всех сборах за дополнительное обслуживание (включая сбор за перевозку багажа и такие виды обслуживания, как повышение класса, питание и напитки) в одном месте, доступ к которому предоставляется посредством бросающейся в глаза ссылки на главной странице сайта. На сайтах перевозчиков или агентств по продаже билетов, размещающих рекламу для американских потребителей, тот же экран, на котором указан тариф для конкретного маршрута, выбранного потребителем, должен четко и на видном месте предоставлять информацию о возможном начислении дополнительных сборов за провоз багажа и месте размещения такой информации. Если потребитель приобретает авиаперевозку в/из США или по территории США на таком сайте, в форме подтверждения электронного билета должны указываться нормы бесплатного провоза багажа на данном рейсе наряду с любыми сборами за первое и второе место регистрируемого багажа и ручную кладь.

---

<sup>1</sup> "Туром" считается сочетание авиаперевозки с наземным размещением или размещением на борту морского судна. "Компонентом тура" является элемент тура (например, пребывание в гостинице), который необходимо приобретать вместе с авиаперевозкой.

**2.3 Раскрытие информации о партнерах по совместному использованию кода и замене воздушных судов (14 CFR части 257 и 258; 49 U.S.C. 41712(c)).** До приобретения потребителем билета на авиаперевозку в/из США или по территории США авиакомпании и агентства по продаже билетов должны раскрывать информацию о том, выполняется ли рейс партнером по совместному использованию кода. В раскрываемой информации должно указываться официальное название выполняющего рейс перевозчика и все названия, под которыми он осуществляет свою деятельность. Данное правило распространяется на устные, письменные и электронные предложения о продаже билетов на авиаперевозку. Информация о совместном использовании кода должна отображаться на первой странице сайта при поиске данных о запрашиваемом маршруте в хорошо видимом формате. Авиакомпании и агентства по продаже билетов также должны раскрывать информацию о замене воздушного судна на маршруте. Данное правило применяется к регулярным внутренним авиаперевозкам и международным рейсам в/из США.

**2.4 Повышение цены после продажи (14 CFR 399.88, 399.89).** Продавцы авиаперевозок не могут увеличивать тарифы или сборы, относящиеся к регулярным авиаперевозкам, туру или компоненту тура, если потребитель уже оплатил их полную стоимость. Данный запрет применяется не только к цене билета, но и сборам за перевозку багажа, которые традиционно включаются в стоимость билета. Повышение цены в связи с повышением государственных налогов или сборов допускается после продажи только в том случае, если потребитель получил уведомление о возможном увеличении цены и в письменном виде согласился с этим до совершения покупки. Если потребитель произвел только частичную оплату, продавцы могут увеличивать стоимость авиаперевозки и соответствующих дополнительных продуктов и услуг до получения окончательной оплаты только в том случае, если потребитель предварительно получил уведомление о потенциальном повышении цены и в письменном виде согласился с этим до проведения оплаты. Эти правила применяются к любому продавцу авиаперевозки, выполняемой в/из США или на территории США, или тура или компонента тура.

**2.5 Возврат денег (14 CFR 250.5(f); 259.5; 374.3; 12 CFR 226(e)(1)).** Если возврат денег осуществляется в отношении покупки, совершенной с помощью кредитной карты, перевозчик должен в течение 7 дней направить эмитенту карты выписку по кредитной карте. Если возврат денег осуществляется в отношении покупки, совершенной за наличный расчет или чеком, перевозчик должен произвести возврат денег в течение 20 дней после получения соответствующего требования. Если потребителю отказано в посадке на рейс в добровольном или принудительном порядке, перевозчик должен возместить все сборы за дополнительное обслуживание, не предоставляемое в ходе альтернативного полета. Перевозчик должен также возместить пассажирам взимаемый сбор за перевозку багажа, если багаж был утерян.

**2.6 Избыточное бронирование на рейсы (14 CFR часть 250).** Прежде чем отказывать в посадке на рейс пассажирам с подтвержденным бронированием, авиакомпании должны попросить их добровольно отказаться от своих мест. Авиакомпании должны определить стимулы, которые следует предлагать пассажирам, добровольно отказывающимся от своего места. Авиакомпания должна заблаговременно раскрывать информацию о всех существенных ограничениях, связанных с применением стимулов в форме ваучеров для будущей бесплатной или дисконтированной перевозки.

**2.7** Авиакомпания должна установить письменные правила и критерии отказа в посадке на рейс в принудительном порядке и предоставлять их всем пассажирам, которым она вынуждена была отказать в посадке на рейс.

2.8 Пассажирам, которым отказано в посадке на рейс в принудительном порядке, не выплачивается компенсация, если их пересаживают на сопоставимое воздушное судно, которое по расписанию прибывает не позднее, чем через час после изначально запланированного времени прибытия. В противном случае пассажиры должны получать следующую компенсацию:

- a) при альтернативной перевозке, когда воздушное судно прибывает по расписанию в течение двух часов после планового прибытия первоначального внутреннего рейса (в течение четырех часов для зарубежных рейсов), пассажир должен получить компенсацию в размере 200 % тарифа, включая налоги и обязательные сборы, но не более 650 долл. США;
- b) если альтернативная перевозка не предоставляется в течение периода времени, описанного выше, пассажир должен получить компенсацию в размере 400 % тарифа, включая налоги и обязательные сборы, но не более 1300 долл. США.

2.9 Указанные суммы периодически корректируются с учетом инфляции. Если иное не согласовано с пассажиром, компенсация за отказ в посадке на рейс предоставляется в денежной форме или в форме чека, передаваемого по индоссаменту в тот же операционный день и в пункте, в котором было отказано в посадке на рейс. Эти правила применяются ко всем авиакомпаниям, выполняющим внутренние и международные авиаперевозки, начинающиеся в США, с использованием воздушных судов с расчетной пассажироместимостью свыше 30 кресел.

2.10 **Отложенные и отмененные рейсы (14 CFR 259.8).** Авиакомпания должны информировать пассажиров об "изменении статуса" полета (т. е. отмене, изменении маршрута или задержке планируемого прилета/вылета на 30 мин и более). Если рейс должен выполняться в период до 7 дней, авиакомпании должны предоставлять такую информацию в течение 30 мин после того, как она стала им известна. Если изменение статуса полета происходит за рамками указанного семидневного периода, уведомление должно быть своевременным. Данное правило применяется ко всем американским и иностранным авиакомпаниям, выполняющим регулярные полеты в/из или на территории США, по крайней мере с одним воздушным судном пассажироместимостью 30 и более кресел.

2.11 Неисполнение авиакомпаниями требования изменить маршрут или вернуть деньги и выплатить дополнительную компенсацию пассажирам в случае существенной задержки или отмены рейсов может нарушать § 41712 закона 49 U.S.C. и считаться, исходя из фактов и обстоятельств задержки, несправедливой и вводящей в заблуждение практикой. Поскольку авиакомпании берут на себя обязательства перед пассажирами в своих контрактах на перевозку или в иных документах, предусматривающих компенсацию или обслуживание, связанное с задержками или отменой рейсов, § 41712 закона 49 U.S.C. требует от перевозчиков выполнять такие обязательства.

2.12 **Длительные периоды задержки на перроне (14 CFR 259.4).** Американские и иностранные авиакомпании, выполняющие полеты по крайней мере с одним воздушным судном с расчетной пассажироместимостью 30 кресел или более, должны разработать план мероприятий на случай непредвиденных обстоятельств, применяемый в случае длительной задержки на перроне. Они должны координировать свои планы со всеми аэропортами США, в которые они выполняют полеты, и с назначенными федеральными должностными лицами в этих аэропортах. В случае задержки на перроне авиакомпании должны обеспечивать наличие работающих туалетов и предоставлять адекватное медицинское обслуживание в случае необходимости. Каждые 30 мин авиакомпании должны предоставлять обновленную информацию о статусе рейса пассажирам, находящимся на борту воздушного судна на перроне. Авиакомпания должны предоставить пассажирам питание и питьевую воду по истечении двух часов задержки. При условии

соблюдения некоторых ограничений, связанных с безопасностью полетов и авиационной безопасностью, авиакомпании должны предоставлять пассажирам возможность покинуть самолет за три часа до вылета внутреннего рейса или за четыре часа до вылета международного рейса, задерживающегося на перроне американского аэропорта.

**2.13 Ошибочно отправленный багаж (14 CFR часть 254).** На внутренних рейсах авиакомпании должны покрывать все обоснованные, фактические и подтверждаемые расходы, связанные с потерей, повреждением багажа или задержкой, на сумму не менее 3300 долл. США. Данное правило распространяется на всех авиаперевозчиков, выполняющих чартерные или регулярные пассажирские авиаперевозки на внутренних рейсах, если на любом участке полета используется воздушное судно максимальной пассажирской грузоподъемностью свыше 60 кресел. Для международных рейсов, выполняемых в/из США, пределы ответственности по Монреальской конвенции применяются к потерянному, поврежденному, задержанному или разворованному багажу. Согласно Монреальской конвенции каждый пассажир может выставлять претензию в размере не более 1131 "специального права заимствования", что в настоящее время составляет около 1700 долл. США. Эти суммы периодически корректируются с учетом инфляции.

**2.14 Реагирование на жалобы потребителей (14 CFR 259.5; 259.7).** Американские и иностранные авиакомпании, использующие по меньшей мере одно воздушное судно с расчетной пассажироподъемностью 30 и более кресел, должны принять план обслуживания потребителей, касающийся таких вопросов, как оформление багажа, возврат денег и уведомления о задержках. Авиакомпании также должны назначить сотрудника, ответственного за отслеживание последствий задержки, отмены или задержки рейса на перроне для пассажиров. Авиакомпании должны указывать электронный и почтовый адреса своих подразделений по разбору жалоб потребителей на сайте и на формах подтверждения электронного билета. Авиакомпании должны подтвердить получение жалобы в течение 30 дней и представить ответ по существу в течение 60 дней.

**2.15 Обслуживание пассажиров-инвалидов (14 CFR часть 382).** В продолжение закона о доступе к услугам авиаперевозчиков нормативное положение Министерства транспорта США требует от американских и иностранных авиаперевозчиков оказывать содействие пассажирам-инвалидам и выполнять их просьбы при посадке и высадке, перевозке животных-поводырей, при доступе к воздушному судну и услугам, оказываемым на борту воздушного судна и относящимся к авиаперевозке. Нормативное положение также требует от авиакомпаний проводить обучение своего персонала и обеспечивать наличие сотрудника по рассмотрению жалоб (CRO). Данное правило применяется ко всем рейсам, выполняемым американскими авиаперевозчиками, и ко всем рейсам в/из США, выполняемым иностранными авиаперевозчиками. Определенные разделы, касающиеся предоставления наземного обслуживания, также относятся к авиаперевозчикам, выполняющим полеты по непрямым маршрутам, таким как эксплуатанты, выполняющие общественные чартерные рейсы, если они предоставляют обслуживание или оказывают услуги пассажирам. Это правило не относится к чартерным рейсам, выполняемым иностранным авиаперевозчиком из иностранного пункта отправления в США и возвращающимся в иностранный пункт назначения, не беря на борт пассажиров в США. В свете обязательств Министерства транспорта должным образом учитывать требования иностранного законодательства, где это применимо, положение Министерства, касающееся обслуживания инвалидов, предусматривает освобождение от обязательств по коллизионному праву. Иностранный авиаперевозчик может обратиться в Министерство для получения такого освобождения, если требования зарубежного законодательства противоречат данному положению правила Министерства транспорта.

### 3. **ВЫВОДЫ**

3.1 Как отмечалось в рабочих документах WP/5 и WP/15, все большее количество государств принимает положения, касающиеся защиты интересов потребителей, применительно к пассажирам авиакомпаний. Хотя такая тенденция, очевидно, идет на пользу пассажирам, она также усугубляет обеспокоенность возможным дублированием требований к нормативным положениям различных государств. Соединенные Штаты Америки считают, что в интересах пользователей и поставщиков обслуживания следует обеспечить значительно бóльшую совместимость нормативных положений. Государства могут обеспечивать такую совместимость в процессе прямых контактов и сотрудничества, а ИКАО может оказывать существенную помощь путем разработки надлежащего инструктивного материала. В то время как "глобальный кодекс поведения" для поставщиков обслуживания или государств будет слишком амбициозным проектом, основные принципы общего характера могут оказаться полезными.

### 4. **РЕКОМЕНДАЦИИ**

4.1 Конференции предлагается принять следующие рекомендации:

- a) государствам следует поощрять авиакомпании принимать обязательства по обслуживанию потребителей;
- b) государствам следует рассмотреть вопрос о принятии положений о защите интересов потребителей;
- c) государствам следует сотрудничать в деле обеспечения совместимости соответствующих нормативных положений о защите интересов потребителей;
- d) ИКАО следует собирать и распространять информацию о законах и нормативных положениях государств, касающихся защиты интересов потребителей применительно к пассажирам авиакомпаний;
- e) ИКАО с помощью экспертов заинтересованных государств и заинтересованных сторон следует разработать основные принципы общего характера по защите интересов потребителей применительно к пассажирам авиакомпаний.