



*Европейски икономически и социален комитет*

**TEN/458**  
**Установени права на**  
**пътниците, ползващи**  
**въздушен транспорт**

Брюксел, 27 октомври 2011 г.

**СТАНОВИЩЕ**

на Европейския икономически и социален комитет

относно

**„Упражняване и прилагане на установените права на пътниците, ползващи въздушен транспорт“**

(проучвателно становище)

---

Докладчик: г-н **Bernardo Hernández Bataller**

---

На 475-ата си пленарна сесия, проведена на 26 и 27 октомври 2011 г. (заседание от 27 октомври), Европейският икономически и социален комитет прие настоящото становище със 157 гласа „за“, 1 глас „против“ и 2 гласа „въздържал се“.

\*

\* \*

## 1. **Заклучения и препоръки**

- 1.1 ЕИСК счита, че е необходимо да се започне законодателна реформа на Регламент № 261/2004, за да бъдат обединени в един единствен текст всички права на пътниците, ползващи въздушен транспорт. Тази реформа следва да включва, на първо място, постиженията на съдебната практика на Съда на Европейския съюз, на второ място – опит за дефиниране на обхвата, конкретния смисъл и какво точно се разбира под „извънредни обстоятелства“. Освен това следва да се определи обхватът на правото на помощ и да бъдат включени всички останали аспекти, които са посочени в текста на настоящото становище, за да се гарантира високо равнище на защита на пътниците.
- 1.2 Информацията за пътниците трябва да бъде подобрена, като ясно бъдат посочени правата им. Тя трябва да се предоставя и на изходите за качване на борда и при всяко положение би трябвало да се положат повече усилия за разпространение на информация за правата на пътниците и от други заинтересовани страни от организираното гражданско общество, като например организациите на потребителите и други.
- 1.3 Въздушните превозвачи са единствено и изключително отговорни пред пътника за изпълнението на задълженията, произтичащи от член 13 на Регламент 261/2004. Това означава, че при определени обстоятелства те могат да потърсят обезщетение от трети лица, които са причинили проблема (закъснение или отмяна). Трябва да бъдат създадени бързи и ефективни механизми за изплащане на обезщетението.
- 1.4 ЕИСК счита, че прозрачността трябва да се увеличи, като се използват ефективни инструменти за обмен, включително административни и съдебни решения и се публикуват наложените санкции и степента на съответствие на операторите с разпоредбите на Регламент 261/2004. От друга страна, трябва да се въведат хармонизирани, достъпни и ефективни процедури, с определени срокове, като решенията по тях да бъдат задължителни.
- 1.5 Що се отнася до правата на лицата с намалена подвижност съществуват проблеми със задоволителното прилагане на Регламент 1107/2006. ЕИСК приканва Комисията в сътрудничество с националните органи, отговарящи за прилагането (НООП), и представителните организации на засегнатите лица, включително организациите на лицата с намалена подвижност, да изготви насоки, с които се поясняват определенията

в този регламент и се подобрява неговото прилагане. В случай че въпросните насоки не доведат до разрешаване на проблемите, свързани с липсата на ефективно прилагане на правата на лицата с намалена мобилност, ЕИСК приканва да се пристъпи към незабавно преразглеждане на Регламент 1107/2006.

- 1.6 ЕИСК счита, че в рамките на процеса на преразглеждане на Регламент 261/2004 следва да се уточни кои са елементите, които формират крайната цена на услугите в областта на въздушния транспорт и те да бъдат дефинирани.

## 2. Въведение

- 2.1 Разпоредбите в областта на въздушния транспорт са сложни и разпокъсани. Това оказва отрицателно влияние най-вече на правилата, отнасящи се до отговорността на въздушните превозвачи спрямо пътниците.
- 2.2 Понастоящем разцветът на въздушния транспорт се отразява неблагоприятно на качеството му. Това влошаване се дължи на множество причини, които са подробно посочени в Съобщение COM(2011) 174 окончателен.
- 2.3 Освен това превозът на пътници е един от основните инструменти за развитието и популяризирането на принципите на Европейския съюз (ЕС): свободното движение на стоки и свободното движение на граждани на Съюза.
- 2.4 След като публикува Съобщението, Комисията прави оценка на въздействието на Регламент 261/2004, за да бъде разширена защитата на правата на пътниците, ползващи въздушен транспорт, и да се приведе в съответствие с развитието на социално-икономическата реалност.

ЕИСК е наясно с различните аспекти, произтичащи от прилагането на така нареченото „Единно европейско небе II“, които разгледа в друго становище<sup>1</sup>.

## 3. Сезиране на ЕИСК от Парламента

- 3.1 Европейският парламент чрез председателя на Комисията по транспорт и туризъм изпрати до председателя на ЕИСК настоящото сезиране с цел да се направи оценка дали прилагането на действащи европейски норми гарантира адекватна защита на правата на пътниците и да бъдат определени областите, в които следва да се предприемат нови мерки. По-конкретно, от ЕИСК се иска да отговори на поставените в писмото въпроси.
- 3.2 **Въпрос 1:** Какви са основните пропуски, установени в прилагането на действащата нормативна уредба? Какви мерки могат да бъдат препоръчани за решаването на тези въпроси? По-конкретно, необходима ли е законодателна инициатива?

---

<sup>1</sup> CESE 671/2011 (TEN/451)

- 3.2.1 Секторът на въздушните превозвачи е силно либерализиран и високо конкурентен, ето защо е от съществено значение съществуването на регулаторна рамка на равнище ЕС, която да дава възможност за балансирано развитие на вътрешния пазар, като се гарантира конкурентоспособността на авиационните оператори, насърчава се социалното сближаване и устойчивостта, следи се за прозрачността на търговските практики на авиокомпаниите и по този начин се постига високо равнище на правата на потребителите.
- 3.2.2 Основните отправни точки в областта на политиката на защита на потребителите са правото на защита на здравето, сигурността и икономическите им интереси, правото на обезщетение за претърпени вреди и правото на информация, на образование и на представителство. Важно е това да се има предвид при всяко бъдещо изменение или преразглеждане на Регламент 261/2004, за да се гарантира високо равнище на защита на правата на пътниците.
- 3.2.3 Имайки предвид специфичния характер на този сектор, законодателят е предвидил правото на обезщетение на въздушния превозвач, когато претърпяната вреда се дължи на трети лица, а превозвачът, като лице, отговарящо за предоставянето на услугата, е трябвало да компенсира щетите, причинени на пътника. До настоящия момент авиокомпаниите не се възползват от тази възможност, когато въпросните трети лица могат да бъдат определени: летищни власти, ръководители на въздушното движение, летищни оператори, пътнически агенции или туроператори и други.
- 3.2.4 Отделен въпрос са случаите на извънредни обстоятелства от природен характер, като изброените по-долу.
- 3.2.4.1 В някои случаи отговорността не може да бъде определена. През последните години имаше случаи, които бяха обявени за извънредни обстоятелства – изригването на вулканите в Исландия, силните снеговалежи в началото на 2010 г. и 2011 г. Те причиниха много неприятности между авиокомпаниите в ЕС и доведоха до икономически разходи и щети за пътниците.
- 3.2.4.2 Обхватът, конкретизирането и определянето на това, което се разбира под извънредни обстоятелства са сред конфликтните въпроси при тълкуване на регламента, тъй като пораждат задължения за авиокомпаниите като например правото на помощ.
- 3.2.4.3 Съдът на Европейския съюз отбеляза по въпроса с извънредните обстоятелства, че законодателят на ЕС е изготвил само примерен списък. Тази липса на точност поражда объркване и най-вече правна несигурност както за въздушните превозвачи, така и за пътниците.
- 3.2.4.4 От една страна, трябва да се уточни какво се разбира под извънредни обстоятелства и от друга, да се определи обхватът на някои от задълженията на авиокомпаниите.

Тези въпроси следва да бъдат разгледани и уредени в следващото изменение на регламента.

3.2.4.5 Алтернативен подход би могло да бъде изготвянето на отворен списък, в който подробно да бъдат описани случаите на извънредни обстоятелства, като тези проблеми трябва винаги да произтичат от обстоятелства, които поради естеството или произхода си не са присъщи на обичайното упражняване на дейността на превозвача и са извън ефективния контрол на въпросния превозвач.

3.2.5 Предвид броя на преюдициалните въпроси, поставени през последните месеци на СЕС, е очевидно, че е необходимо осъвременяване на регламента.

3.2.5.1 От друга страна, СЕС чрез решенията си изясни някои важни аспекти, които вече не следва да бъдат обсъждани, с цел да увеличи доверието на пътниците в авиационния сектор, както и правната сигурност за авиокомпаниите. С някои решения на националните съдилища също се внасят разяснения, като неотдавнашното решение на Търговския съд на Намюр, който обяви за прекомерни някои общи условия от договора за превоз.

### 3.2.6 Мотивите за преразглеждане на Регламент 261/2004

3.2.6.1 В Съобщението на Комисията COM(2011) 174 окончателен се прави подробна и прецизна оценка на прилагането на този регламент, с който бе отбелязан значителен напредък по отношение на защитата на пътниците, ползващи въздушен транспорт.

3.2.6.2 Предвид развитието на този сектор през последните години се налага преразглеждане на регламента. По-долу са посочени някои подобрения, които следва да бъдат включени в бъдещо преразглеждане на действащия текст:

- включване в бъдещия текст на отговорите, съдържащи се в решенията на Съда на Европейския съюз;
- уточняване на обхвата, конкретизирането и дефинирането на това, което се разбира под „извънредни обстоятелства“;
- за конкретни изключителни случаи определяне на обхвата и границите на правото на помощ, като се посочи как да се запазят законните права на пътниците чрез алтернативни механизми, чрез задължителни за страните решения, постановявани в разумен срок;
- регламентиране на ситуациите, които понастоящем произтичат от променено разписание на полетите;
- уреждане на проблемите, произтичащи от пропуснати връзки заради закъснение на първия полет, осигурен от оператор, който оперира само от точка до точка;

- регламентиране на задължението за оказване на помощ при прекачване;
- разглеждане на правото на обезщетение, като се предвиди периодично актуализиране на настоящите стандартизирани и незабавни обезщетения, които датират от 2004 г.;
- включване на наземните служители, които работят за авиокомпаниите към лицата, извършващи услугите, предвидени в регламента;
- уточняване на компетентния орган за разглеждане на жалбите на пътниците и за съблюдаване спазването на регламента;
- мониторинг и публикуване на равнище ЕС и държави-членки на жалбите за неспазване на регламента, сортирани по компании и по вид, като се направи така, че компанияте, притежаващи лиценз за въздушен превозвач, да могат да бъдат одитирани във всяка държава;
- отстраняване на несъответствието във формулировките на параграфи 1 и 2 на член 14 от регламента;
- въвеждане на задължението за обезщетяване на засегнатите пътници в случай на фалит на дадена авиокомпания и предвиждане на принципа за „солидарна отговорност“ за репатрирането им от други авиокомпаниии със свободни места и създаването на фонд, който да позволява обезщетяването на пътниците въз основа на принципа, че „пазарният играч плаща“;
- възможност за прехвърляне на правата по договора за превоз на трети лица;
- забрана на досегашната практика на авиокомпаниите да анулират връщането, ако пътникът не е използвал отиването в рамките на един и същ билет.

3.3 **Въпрос 2:** Що се отнася до пътниците, достатъчни и адекватни ли са информацията и предоставяните услуги? Ако не, как да бъдат подобрени?

3.3.1 ЕИСК счита, че информацията е съществен елемент както за вземането на решения, така и за отстояването на правата, които законите предоставят на бенефициерите. Регламентът задължава авиокомпаниите да предоставят информация.

3.3.2 Въпреки че правото на информация е гарантирано, компанияте не винаги изпълняват предвидените задължения.

3.3.3 В настоящия текст не е включено задължение за въздушните превозвачи да информират пътниците, когато самолетът пристига в крайната дестинация с три или повече часа закъснение, както е предвидено в решението на Съда на ЕС по делото Sturgeon.

- 3.3.4 Освен решаването на несъответствията и въвеждането на някои новости, с регламента следва да се разширят задълженията по член 14, които да обхванат изходите за качване на борда, а не само гишетата за регистрация.
- 3.3.5 Що се отнася до разпространението на информация за правата на пътниците, освен вече свършената работа от Комисията, усилията могат да бъдат разширени и споделени с други участници във веригата чрез сътрудничество на националните летищни власти, организациите на потребителите, туристическите агенции и туроператори, европейските потребителски центрове и органи, отговорни за контрола върху спазването на регламента.
- 3.4 **Въпрос 3:** Що се отнася до въздушния сектор, може да бъде полезна оценката на пропорционалността на някои текущи задължения, по-специално неограничената отговорност по отношение на правото на помощ при извънредни обстоятелства извън контрола на превозвача, като големи природни бедствия или други екстремни метеорологични условия.
- 3.4.1 С Регламента се предоставя изключителна роля на авиокомпаниите, считайки, че те носят крайната отговорност за предоставянето на услугите и че именно те са обвързани с договорни задължения. Но има и други участници, които оказват влияние върху авиокомпаниите, като някои от тях биха могли да допринесат за подобряване на услугата, а други за разпространението на информация за правата на пътниците, ползващи въздушен транспорт.
- 3.4.2 Сред първите можем да посочим летищните власти, участващи в разпространението на информация за дейността на авиокомпаниите, които могат да предоставят съвети и да получават жалбите в отсъствие на представители на компаниите; те могат да съдействат за оказване на помощ чрез своите съоръжения, в случаи на непреодолима сила или извънредни обстоятелства; те носят отговорност за логистиката на багажа и могат да изпращат информация по собствени канали в кризисни ситуации, за да се избегнат струпвания или проблеми с обществения ред в техните помещения и т.н.
- 3.4.3 Важна роля също така имат ръководителите на въздушното движение. Тяхната дейност е важна по отношение на спазването на слотовете, предоставени на авиокомпаниите, и управлението на трафика, наред с други фактори.
- 3.4.4 Втората група включва пътническите агенции или туроператорите, които биха могли да съдействат за оказване на помощ на пътниците и за разпространението на информацията, предоставяна им от авиокомпаниите при отмяна на полет или промяна на разписание.
- 3.4.5 Следва да се отбележи ролята, която могат да изпълняват фирмите за наземно обслужване или хендлинг агенциите във връзка със защитата на пътниците.

В Регламента не се предвижда никаква роля за тези фирми, а би било целесъобразно те да бъдат правно включени при предоставянето на помощ на пътниците. Тяхната роля би могла да бъде уточнена в настоящия регламент или в рамките на преразглеждането на Директива 96/67/ЕО относно достъпа до пазара на наземни услуги в летищата на Общността.

- 3.4.5.1 Препоръчително е да се наложи на фирмите за наземно обслужване да изпълняват тази услуга, защото на практика именно те оказват помощта на пътниците. На второ място, следва да се подобри прилагането на регламента, като авиокомпаниите бъдат задължени да разполагат – чрез представителя им на място – с планове и процедури за действие в случай на прекъсване на въздушния трафик, гарантирайки оказването на помощ и премаршрутирането на пътниците с други транспортни средства. За целта трябва да им бъде предоставена правна и финансова възможност да предоставят тази услуга и да се превърнат в „глас“ на компанията пред летищните власти и националните власти.
- 3.4.5.2 Тази мярка следва да се прилага единствено спрямо летищата, през които годишно преминават над два милиона пътници. Всеки превозвач би трябвало да има представител или да бъде законно представляван от фирмата си за наземно обслужване. Този асистент трябва да има правомощия да ангажира финансово и правно авиокомпанията когато е необходимо, за да се осигури правилното прилагане на членове 8 и 9 от регламента.
- 3.4.5.3 Въздушните превозвачи са единствено и изключително отговорни пред пътника за спазването на задълженията, произтичащи от член 13 от Регламент 261/2004. Това означава, че в определени случаи те могат да търсят обезщетение от трети лица, причинили проблема (закъснение или отмяна на полет). Ето защо подобно обезщетение може да намали, дори да премахне финансовата тежест за превозвачите, произтичаща от тези задължения.
- 3.4.5.4 Следва да се предвиди *actio in rem verso*, което да доведе до опростяване, ускоряване и намаляване на процесуалните разходи в рамките на трансгранични спорове относно вземанията, свързани с тези „искове за обезщетение“. Друго възможно решение би било този вид жалби да бъдат включени в приложното поле на Регламент № 1896/2006<sup>2</sup> за създаване на процедура за европейска заповед за плащане.
- 3.5 **Въпрос 4:** Във връзка със сътрудничеството между националните органи, отговарящи за прилагането (НООП), какво може да се направи, за да се гарантира едно по-единно тълкуване и прилагане на правата на пътниците в целия ЕС? Считате ли, че решенията на СЕС относно Регламент 261 следва да бъдат включени в законодателството на ЕС?

---

<sup>2</sup> ОВ L 399, 30.12.2006 г., стр.1.



- 3.5.1 В съобщението на Комисията е обстойно разгледана необходимостта от подобряване на сътрудничеството между националните власти с цел осигуряване на еднакво тълкуване и прилагане на регламента.
- 3.5.2 Комисията има важна роля на водач и двигател. Законодателят е използвал като правен инструмент регламент, който се прилага пряко във всички държави-членки на Европейския съюз от властите или от частни лица, без да е необходимо да се въвежда във вътрешното право, за да се гарантира пълната му ефективност. Също така частни лица могат да поискат съдебна защита пред националните или общностните съдилища.
- 3.5.3 Не са използвани всички съществуващи инструменти за подобряване на защитата на пътниците, ползващи въздушен транспорт, какъвто инструмент може да бъде Регламент 2006/2004 за сътрудничество между националните органи, отговорни за прилагане на законодателството за защита на потребителите.
- 3.5.4 Регламент 2006/2004 би могъл да бъде изключително полезен за онези аспекти, които попадат извън строгите рамки на Регламент № 261/2004, по-специално въпросите, свързани с предаването на лоши търговски практики или неспазване на договорните условия от страна на компаниите.
- 3.5.5 Проблемът с прилагането на предишния инструмент е в разпокъсаността на институциите, които се занимават със защитата на потребителя в областта на правата на пътниците във въздушния транспорт в различните държави.
- 3.5.6 По отношение на последния поставен въпрос, а именно дали съдебната практика на СЕС трябва да бъде включена в Регламент 261/2004, не трябва да има никакви съмнения, тъй като Съдът гарантира правното съответствие в тълкуването и прилагането на договорите и на вторичното законодателство. Доказателство за липсата на точност по определени въпроси е прекалено голямото количество преюдициални въпроси по Регламент 261/2004.
- 3.6 **Въпрос 5:** Има ли проблем с тълкуването на някои определения (като например за лицата с намалена подвижност) или правото на превозвача да откаже достъп на борда на хора с намалена подвижност поради причини, свързани със сигурността? От друга страна, необходимо ли е да се преразгледа въпросът относно отговорността за предоставянето на услуги на лицата с намалена подвижност: летище, авиокомпания или фирми за наземно обслужване?
- 3.6.1 Регламент № 1107/2006 относно правата на лицата с увреждания или намалена подвижност във въздушния транспорт е референтна точка в областта на социалната интеграция, тъй като цели да даде възможност на хората с увреждания или намалена подвижност да пътуват по въздух при равни условия с останалите граждани. При все това този регламент не се прилага надлежно, както би било желателно,

от летищните власти и компаниите по отношение на помощта, която трябва да бъде оказвана на тези лица от влизането им на летището до напускането му. Вероятно това се дължи на липсата на описание на пълния пакет подходящи услуги, които следва да се предоставят на хората с увреждания и с намалена подвижност, в Приложение II. Освен това липсата на прилагане на строги стандарти за качество в тази област поставя под въпрос равното третиране.

- 3.6.2 В този регламент липсва обаче достатъчно ясно определение за „лице с увреждания“ или „лице с намалена подвижност“, тъй като целта му е да бъде предоставяна по-широка помощ на съответните лица, които се нуждаят от специална помощ.
- 3.6.3 Предвид възможните затруднения за въвеждане в законодателството на определение за това какво се разбира под увреждане или лица с намалена подвижност, Комисията в сътрудничество с националните органи, отговарящи за прилагането на този регламент, както и с представителните организации на тези лица, включително представителните организации на лицата с увреждания, следва да изготви определящи тълкувателни правила или насоки. Трябва да бъдат създадени европейски норми, за да се гарантира яснотата и разбираемостта на проверките за сигурност, прилагани към пътниците, ползващи въздушен транспорт, които използват оборудване за придвижване или медицинско оборудване, и за да се зачита личното достойнство на тези пътници.
- 3.6.3.1 Тези насоки следва да включват аспекти като качеството на обслужването и информацията за наземните услуги и да се търси съответствие между Регламент 261/2004 и Регламент 1107/2006. При всички случаи, ако въпросните насоки не доведат до по-ефективно прилагане на правата на лицата с намалена подвижност, ЕИСК счита, че е необходимо незабавно преразглеждане на регламента.
- 3.6.4 В регламента е посочено, че не може да бъде отказан достъп на борда на пътник поради увреждане или намалена подвижност, но в следващия член (член четвърти) са посочени изключенията от този принцип във връзка с изискванията за сигурност или когато размерите на самолета или неговите врати не позволяват качването на борда или превозването на лице с увреждане или намалена подвижност.
- 3.6.5 Предходният въпрос не е нито безпристрастен, нито неутрален, тъй като въз основа на анализ на риска, въздушните превозвачи предлагат своите норми за оперативна сигурност, които обикновено се одобряват от органите, компетентни в областта на въздухоплаването. Ето защо принципът на недискриминация се прилага по критериите на една от страните. От летищата трябва да се изисква да обосноват отказа за качване на борда на лица с увреждания или с намалена подвижност, включително вътрешни политики по този въпрос, като се позовават на конкретни доказателства. Тези доказателства следва да бъдат разгледани от компетентния орган в областта на въздухоплаването въз основа на принципа, че самата авиокомпания трябва да докаже

конкретния риск за безопасността и не е отговорност на лицата с увреждания да доказват обратното.

- 3.6.6 Минимално необходимо изискване в тази област би било политика на прозрачност относно възможностите за достъп на борда на самолетите и ясна и прозрачна информация в момента на закупуването на билет.
- 3.6.7 Един от най-оспорваните въпроси е обезщетението за съоръженията за мобилност в случай на повреда или загуба, което съгласно настоящата Конвенция от Монреал не е достатъчно, за да се компенсират щетите, нанесени на лицето с ограничена мобилност, без да споменаваме моралните щети в резултат на загубата на самостоятелност. Затова трябва да се гарантират достатъчни равнища на компенсация чрез политиките на авиокомпаниите и в крайна сметка чрез преразглеждане на законодателството.
- 3.7 **Въпрос 6:** По отношение на правата на пътниците необходима ли е по-прозрачна система за фактуриране на билетите, включително въпроса с допълнителните такси?
- 3.7.1 В Регламент 1008/2008 относно общите правила за експлоатация на въздушните транспортни услуги в Общността се уточняват начините за информиране на пътниците във въздушния транспорт за крайната цена.
- 3.7.2 Намерението на законодателя на ЕС не е довело до очаквания резултат, предизвиквайки известно объркване сред потребителите, които не са в състояние да направят сравнение на цените на услугите.
- 3.7.3 Понастоящем пътниците във въздушния транспорт се сблъскват със серия от търговски практики, които в много случаи правят неразбираема съвкупността от елементите, които формират крайната цена на въздушните услуги.
- 3.7.4 Съгласно горепосочения регламент въздушните превозвачи свободно определят цените за превоз на пътници и товари. Този принцип разбира се не може да бъде оспорван, но не е причина за непредоставяне на съпоставима информация.
- 3.7.5 В становище на ЕИСК, озаглавено „Информация за потребителя“<sup>3</sup> се изброяват показателите, на които трябва да отговаря информацията, предназначена за потребителите и ползвателите: надеждност, актуалност, безпристрастност, точност, значимост, лаконичност, разбираемост, яснота, четивност и лесен достъп. Без да се ограничава свободата на авиокомпаниите да имат собствена търговска политика, е изключително важно да се знае какви са аспектите или елементите, които формират цените: данъци, летищни такси и други разходи или такси, които обуславят крайната цена.

---

<sup>3</sup> ОВ С 44, 11.2.2011 г., стр. 62.

- 3.7.6 В заключение, законодателят следва да уточни кои са елементите, които формират крайната цена на услугите за въздушен превоз и да ги дефинира<sup>4</sup>. И последен аспект, който следва да бъде взет под внимание: понастоящем договорите за пътуване се сключват доста преди датата на пътуване. Операторите следва да бъдат задължени да спазват тези цени в продължение на минимум три месеца.
- 3.7.7 Както е посочено в Съобщение СОМ(2011) 174 окончателен няма прозрачност относно информацията, която трябва да бъде известна на потребителите, като публикуването на информация по въпроси като точност, брой на полетите, засегнати от нередност, и приложени мерки за защита на правата на пътниците във въздушния транспорт и решенията на националните органи, отговорни за прилагането, както и на санкциите, наложени на авиокомпаниите в случай на нарушения.
- 3.8 **За по-ефективно прилагане на извънсъдебното уреждане на споровете**
- 3.8.1 Системата за извънсъдебни жалби, подавани пред НООП, следва да се основава на единни, ефективни и бързи правила, въз основа на признатите принципи за извънсъдебните жалби в областта на потреблението и да има общ стандартизиран многоезичен формуляр, в съответствие с „хармонизираната методология“, одобрена с Препоръката на Комисията от 12 май 2010 г. Във всички случаи решенията трябва да се произнасят в разумен срок и да бъдат задължителни за страните.
- 3.8.2 Процедурните сроковете следва да бъдат еднакви поне в следните случаи:
- за отговорите, които авиокомпаниите трябва да дадат на жалбите на потребителите – максимум един месец;
  - за националните органи, отговарящи за прилагането на Регламент 261/2004 – двумесечен срок за разглеждане на жалбите на потребителите до авиокомпаниите;
  - за публикуване от страна на НООП на санкциите, наложени на авиокомпаниите – двумесечен срок, считано от постановяване на решението.
- 3.8.3 Всички решения, приети съгласно Регламент 261/2004, следва да бъдат съобщавани на Комисията от НООП и съдилищата на държавите-членки, каквато е процедурата съгласно Регламент 1/2003, като Комисията отговаря за тяхното разпространение.
- 3.8.4 По отношение на колективните спорове, предизвикани обикновено от проблеми, свързани с предоставянето на услуги в областта на въздушния транспорт, е необходимо да се осигури колективен съдебен надзор чрез представителни организации за защита на правата на потребителите. ЕИСК подчертава още веднъж необходимостта да се регламентират на равнище ЕС този вид съдебни искове и да се създаде фонд за компенсиране, от който да се финансират процесуалните разходи на потребителските организации, тъй като пътниците във въздушния транспорт са една от групите, които се нуждаят най-много от този вид защита.

---

<sup>4</sup> ОВ С 128, 18.5.2010 г., стр. 142

- 3.8.5 Наказателните граждански санкции могат да бъдат съразмерни и ефективни обезсърчителни мерки, дублирани с обезщетения за нанесени вреди, претърпени колективно от пътниците поради неспазване на законодателството за защита на потребителите, както вече е имал възможността да отбележи ЕИСК в предходни становища.
- 3.8.6 Всяко преразглеждане на Регламент 261/2004 следва да се извършва така, че да се запази необходимото съответствие с други съществуващи норми в областта на защита на потребителите, като Директивата за пакетните туристически пътувания и Директивата относно нелоялните търговски практики.

Брюксел, 27 октомври 2011 г.

Председател  
на Европейския икономически и социален  
комитет

Staffan NILSSON

---