



## الجمعية العمومية - الدورة الثامنة والثلاثون

### اللجنة الاقتصادية

البند رقم ٤٠: تنمية النقل الجوي الاقتصادية - السياسة العامة

### المبادئ الأساسية بشأن حماية المستهلك

(ورقة مقدمة من سنغافورة)

#### الموجز التنفيذي

أوصى المؤتمر العالمي السادس للنقل الجوي بأن تعدّ الايكاو مجموعة من المبادئ الأساسية رفيعة المستوى وغير الإلزامية بشأن حماية المستهلك تحقق توازناً ملائماً بين حماية المستهلكين وقدرة قطاع الطيران على المنافسة وتراعي احتياجات الدول للمرونة، نظراً لمختلف الخصائص الاجتماعية والسياسية والاقتصادية لهذه الدول. وينبغي أن تكون هذه المبادئ الأساسية متنسقة مع الموثيق السارية، لاسيما اتفاقية توحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي، المعتمدة في مونتريال في ٢٨/٥/١٩٩٩.

وللمساهمة في مناقشات الايكاو بشأن إعداد مجموعة من المبادئ الأساسية، تعرض هذه الورقة على نظر الجمعية العمومية مجموعة من المبادئ الأساسية بناء على تجربة سنغافورة.

**الإجراء:** الجمعية العمومية مدعوة إلى القيام بما يلي:

(أ) أن تأخذ علماً بالمبادئ الأساسية بشأن حماية المستهلك الواردة في هذه الورقة؛

(ب) أن تطلب إلى الايكاو مراعاتها عند إعداد مجموعة من المبادئ الأساسية رفيعة المستوى وغير الإلزامية بشأن حماية المستهلك وفقاً لتوصية المؤتمر السادس للنقل الجوي.

الأهداف الإستراتيجية:	ترتبط ورقة العمل هذه بالهدف الإستراتيجي (ج) - حماية البيئة والتنمية المستدامة للنقل الجوي.
الآثار المالية:	لا توجد آثار مالية.
المراجع:	الوثيقة 10009 Doc، تقرير المؤتمر العالمي السادس للنقل الجوي. الورقة A38-WP/56، نتائج المؤتمر العالمي السادس للنقل الجوي.

## ١- المقدمة

١-١ أوصى المؤتمر العالمي السادس للنقل الجوي بأن تعدّ الايكاو مجموعة من المبادئ الأساسية رفيعة المستوى وغير الإلزامية بشأن حماية المستهلك تحقق توازناً ملائماً بين حماية المستهلكين وقدرة قطاع الطيران على المنافسة وتراعي احتياجات الدول للمرونة، نظراً لمختلف الخصائص الاجتماعية والسياسية والاقتصادية لهذه الدول. وينبغي أن تكون هذه المبادئ الأساسية متسقة مع المواثيق السارية، لاسيما اتفاقية توحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي، المعتمدة في مونتريال في ١٩٩٩/٥/٢٨ (Doc 9740).

٢-١ وللمساهمة في مناقشات الايكاو بشأن إعداد مجموعة من المبادئ الأساسية، تودّ سنغافورة أن تعرض على نظر الجمعية العمومية مجموعة من المبادئ الأساسية بناء إلى تجربتها.

## ٢- حماية المستهلكين في سنغافورة

١-٢ عرضت سنغافورة خلال المؤتمر السادس للنقل الجوي ورقة تحدد نهجا ثلاثيا لحماية مصالح المستهلكين من الركاب الجويين. أولاً، في إطار حماية المستهلك على المستوى الوطني، سنتّ الحكومة تشريعات تحقق التوازن بين مصالح المستهلك ومصالح الشركات التجارية، والتكاليف اللازمة لعملية تنفيذها. ويشجع هذا النهج المسافرين على اتباع نهج استباقي والتحلي بالاسقلالية والتبصر عند الحصول على خدمات النقل الجوي، وهو نهج أكثر استدامة فيما يخص حماية المستهلك في ضوء تراجع الموارد في سنغافورة.

٢-٢ ثانياً، تعمل سنغافورة على حماية مصالح المستهلك اعتماداً على سياساتها التحريرية في مجال الخدمات الجوية التي ساهمت في إنشاء سوق قوية وقائمة على المنافسة في مجال النقل الجوي تُرغم شركات الطيران على العمل بسرعة وفعالية لتلبية احتياجات وتطلعات المستهلك بشأن نوعية الخدمات. ومن ثم فقد أثبت الأسواق في سنغافورة قدرتها على التوفيق بين احتياجات المستهلكين واحتياجات شركات الطيران التي تزوّدها بالمستوى المطلوب من الخدمات، بما يتيح للمستهلك خيارات كثيرة فيما يخص الأسعار والخدمات التي تعرضها مختلف شركات الطيران.

٣-٢ ثالثاً، نظراً لأن نمو الناقلين منخفضي التكاليف يحفّز على الطلب على السفر الجوي بين المستهلكين الذين ربما ليست لديهم دراية كاملة بما يعرضه الناقلون منخفضو التكاليف أو يجهلون نوعية الخدمات التي تنتظرهم، تعاونت هيئة الطيران المدني في سنغافورة مع رابطة المستهلكين في سنغافورة بغرض توعية المستهلكين بالجوانب الرئيسية للسفر الجوي، بما في ذلك الجوانب التي ينبغي توقعوها عند شراء تذاكر السفر، وأيضاً بسبل الانتصاف المتاحة في حالة تقصير شركات الطيران في تقديم الخدمات. وهكذا، فإن توعية المستهلك تشكل أداة تساعد المسافرين على اختيار الحلول الأكثر استنارة لتضييق الفجوة بين تطلعات المستهلكين ومستويات الخدمات التي يقدمها الناقلون منخفضو التكاليف.

## ٣- بعض المبادئ الأساسية المقترحة

١-٣ وتودّ سنغافورة، بناء على تجربتها، أن تسهم في إعداد المبادئ الأساسية رفيعة المستوى وغير الإلزامية كي تُواصل الايكاو النظر فيها عند إعداد المبادئ الأساسية بشأن حماية المستهلك. وتشمل هذه المبادئ ثلاثة مجالات أساسية هي (١) حصول المستهلك على أفضل المنافع من خلال منافسة الأسواق؛ (٢) تمكين الركاب من الحصول على المعلومات وتوعية المستهلكين؛ (٣) تحقيق الموازنة بين النظم الدولية لحماية المستهلك والاتفاقات الدولية.

### ٢-٣ المنافسة

١-٢-٣ ينبغي النهوض بقطاع النقل الجوي القائم على المنافسة من أجل تسخير قوى السوق لتحسين عروض الأسعار والخدمات التي يقدمها الناقلون، وتزويد الركاب بخيارات أكبر فيما يخص الأسعار والخدمات بما يمكنهم من اختيار التذاكر التي تستجيب لتطلعاتهم.

### ٣-٣ المعلومات وتوعية المستهلك

١-٣-٣ ينبغي أن يحصل الركاب، قبل شراء التذاكر، على المعلومات عن الأسعار والضرائب والرسوم (بما في ذلك المعلومات عن أشكال المساعدة الخاصة المقدمة أثناء الرحلات)، وعن الحقوق التعاقدية للركاب والناقلين التشغيليين الفعليين (بما في ذلك خدمات تقاسم الرموز). وفي حالة تعطيل الخدمات مثل تأخر الرحلات الجوية وإلغائها، ينبغي التعجيل بتقديم المعلومات ذات الصلة إلى الركاب المتضررين. وقد يشمل ذلك نوع ومدة التأخير ونوع الإلغاء وكذلك، عند الإقضاء، أي شكل من أشكال التعويض والعناية والمساعدة، وعمليات تحويل مسار الرحلات الجوية أو المبالغ المستردة.

٢-٣-٣ ولمساعدة الركاب الجويين على اتخاذ خيارات مستنيرة، ينبغي بذل جهود لإذكاء توعية المستهلكين بتنوع العروض التي تقدمها شركات الطيران في السوق، وبمختلف سياسات شركات الطيران بشأن الحقوق التعاقدية للركاب وسبل الانتصاف المتاحة في حالة نشوب نزاعات.

### ٤-٣ المواعمة مع النظام الوطني لحماية المستهلك والاتفاقات الدولية

١-٤-٣ ينبغي أن يتماشى الإطار العام لحماية الركاب الجويين مع أي نظم دولية معمول بها (مثل اتفاقية مونتريال لعام ١٩٩٩) ومع النظم الوطنية لحماية المستهلك التي أُعدت وفقا لمختلف الخصائص الاجتماعية والسياسية والاقتصادية للدول.

### ٤-٤ الخلاصة

١-٤ تُعرض المبادئ الأساسية بشأن حماية المستهلك الواردة أعلاه على نظر الايكاو في إطار التعاون مع الدول الأعضاء والمنظمات الدولية من أجل إعداد مجموعة من المبادئ الأساسية بشأن حماية المستهلك.

### ٥-٥ التوصية

١-٥ الجمعية العمومية مدعوة إلى القيام بما يلي:

(أ) أن تأخذ علما بالمبادئ الأساسية بشأن حماية المستهلك الواردة في هذه الورقة؛

(ب) أن تطلب إلى الايكاو مراعاتها عند إعداد مجموعة من المبادئ الأساسية رفيعة المستوى وغير الالزامية بشأن حماية المستهلك وفقا لتوصية المؤتمر السادس للنقل الجوي.