



ASSEMBLÉE — 38^e SESSION

COMMISSION ÉCONOMIQUE

Point 40 : Développement économique du transport aérien — Politique

PROPOSITION D'ÉLÉMENTS INDICATIFS SUR L'ÉLABORATION DE NORMES DE PROTECTION DES PASSAGERS

(Note présentée par la République dominicaine)

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

Dans la présente note, la République dominicaine suggère que l'OACI prenne rapidement l'initiative en matière de normes de base sur les droits des passagers.

Le document contient une brève description de notre législation nationale concernant les droits des consommateurs. Une nouvelle loi relative à la protection des passagers complétera les lois sectorielles, étant entendu que la question des droits des passagers doit être traitée de façon plus détaillée dans des règlements spéciaux.

Étant donné l'absence de lignes directrices internationales permettant d'harmoniser les normes, de plus en plus d'États tentent de résoudre ce problème chacun à sa façon, ce qui n'est pas une bonne solution à long terme. La diversité des règlements peut entraîner des incompatibilités entre les règles de protection des passagers appliquées par les États aux vols internationaux.

Suite à donner : L'Assemblée est invitée :

- a) à examiner la proposition d'élaboration par l'OACI d'éléments indicatifs pour aider les États à établir leur réglementation interne relative à la protection des passagers ;
- b) à prendre en compte, lors de l'élaboration de ces éléments indicatifs, les Critères et directives concernant les services aux consommateurs et la qualité globale des services aéroportuaires et aériens, approuvés par la Commission latino-américaine de l'aviation civile (CLAC).

<i>Objectifs stratégiques :</i>	La présente note de travail se rapporte à l'Objectif stratégique C – <i>Protection de l'environnement et développement durable du transport aérien.</i>
<i>Incidences financières :</i>	Les activités mentionnées dans la note peuvent être réalisées si des crédits sont disponibles au budget du programme ordinaire de l'OACI pour 2014-2016.
<i>Références :</i>	Lettre aux États SC 6/1-13/63 du 26 juillet 2013, Résultats de la sixième Conférence mondiale de transport aérien (ATConf/6).

¹ La version espagnole est fournie par la République dominicaine.

1. INTRODUCTION

1.1 Dans la lettre SC 6/1-13/63 du 26 juillet 2013, le Secrétaire général de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) a informé les États des résultats de la sixième Conférence mondiale de transport aérien (ATConf/6) qui s'est tenue à Montréal du 18 au 22 mars 2013. Plus précisément, la Conférence a souligné que le transport aérien faisait partie intégrante du système de l'aviation civile et réaffirmé le rôle de chef de file de l'OACI dans la réglementation du transport aérien international. La Conférence a aussi ouvert de nouvelles voies vers la modernisation du cadre réglementaire mondial et de nouvelles actions de l'OACI dans ses travaux futurs concernant le transport aérien.

1.2 Dans la même lettre, le Secrétaire général de l'OACI appelait les administrations à dûment examiner les mesures recommandées par la Conférence afin de les aider dans cette entreprise.

1.3 En général, les lois fondamentales de l'aviation civile de nombreux États, comme de la République dominicaine, ne confèrent pas aux autorités aéronautiques le pouvoir de réglementer les droits des passagers. Dans notre pays, les droits généraux des consommateurs sont régis par la loi n° 358-05, qui établit un système garantissant la certitude et l'égalité juridiques des fournisseurs et des consommateurs de biens et de services, qu'ils soient publics ou privés, nationaux ou étrangers ; des dispositions analogues ont été insérées dans les lois sectorielles.

1.4 La constitution de la République dominicaine reconnaît la protection des consommateurs comme un droit fondamental et la diffusion d'information sur ce droit au sein de la population est considérée par l'État comme une priorité élevée. Néanmoins, en ce qui concerne le contrat de transport aérien et malgré l'existence de règles générales de protection des consommateurs, il a été jugé nécessaire d'instaurer un système de base pour réglementer la protection des passagers, en particulier en ce qui concerne leur indemnisation par les compagnies aériennes en cas d'annulation d'une réservation confirmée, de refus d'embarquement ou de retard. Ces normes devraient être formulées selon le critère d'unification des normes établi par l'OACI.

1.5 Les États qui adoptent des règlements pour protéger les droits des passagers sont de plus en plus nombreux. Si cette évolution est sans aucun doute bénéfique pour les passagers, elle risque d'accentuer l'écart entre les normes appliquées par les États.

1.6 La Commission latino-américaine de l'aviation civile (CLAC), dans sa Résolution A18-03, a approuvé les « Critères et directives concernant les services aux consommateurs et la qualité globale des services aéroportuaires et aériens », qui visent à normaliser les droits et les devoirs des usagers du transport aérien et des services aéroportuaires, et à établir des règles générales qui permettent d'établir des méthodes de surveillance adéquate en mettant l'accent sur la qualité globale.

2. SUITE PROPOSÉE

2.1 L'Assemblée est invitée :

- a) à demander à l'OACI d'élaborer des éléments indicatifs pour aider les États à établir leur réglementation interne concernant la protection des passagers ;

- b) à prendre en compte, lors de l'élaboration de ces éléments indicatifs, les « Critères et directives concernant les services aux consommateurs et la qualité globale des services aéroportuaires et aériens » approuvés par la CLAC.

3. CONCLUSION

3.1 Pour conclure, la République dominicaine souligne l'importance de cette question et fait sienne la position d'autres États exprimée à la sixième Conférence de transport aérien, selon laquelle l'OACI doit d'urgence élaborer des éléments indicatifs pouvant servir de base aux États pour établir leur réglementation interne relative à la protection des passagers. À cette fin, nous prions l'OACI de donner suite aux conclusions de la Conférence ATConf/6 recommandant à l'Organisation d'agir rapidement pour énoncer un ensemble de principes de base en matière de protection des consommateurs qui soient d'un niveau élevé sans être prescriptifs, avec l'aide des membres du Groupe d'experts sur la réglementation du transport aérien (ATRP). Nous suggérons en outre que la résolution de la CLAC sur les Critères et directives concernant les services aux consommateurs et la qualité globale des services aéroportuaires et aériens soit prise en compte.

— FIN —