



## الجمعية العمومية - الدورة الثامنة والثلاثون

### اللجنة الاقتصادية

البند رقم ٤٠ من جدول الأعمال : تنمية النقل الجوي الاقتصادية — السياسة العامة

### مبادئ حقوق حماية المستهلك

(ورقة مقدمة من كولومبيا)

#### الموجز التنفيذي

تحل ورقة العمل هذه أهمية وضع مبادئ بشأن حقوق حماية المستهلك توازي حقوق القطاع، وتنتظر في فائدة تطبيق سياسات حماية المستهلك بالنسبة للدول ومقدمي خدمات النقل الجوي، وتدعو الدول إلى التصديق على اتفاقية توحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي، التي أبرمت في مونتريال في ٢٨/٥/١٩٩٩ (الوثيقة 9740 Doc).

الإجراء: يُرجى من الجمعية العمومية القيام بما يلي:

- أ) دعم عمل المجلس في إعداد سياسات حماية المستهلك؛
- ب) حث أمانة الايكاو على تنظيم مؤتمرات/حلقات دراسية بشأن حماية المستهلك مع الدول المتعاقدة؛
- ج) حث الدول المتعاقدة على إعداد سياسات لحماية المستهلك والتصديق على اتفاقية مونتريال لعام ١٩٩٩.

الأهداف الاستراتيجية:	ترتبط ورقة العمل هذه بالهدف الاستراتيجي (ج) - حماية البيئة والتنمية المستدامة للنقل الجوي.
الآثار المالية:	تُنفذ الأنشطة المشار إليها في هذه الورقة رهنًا بتوفر الموارد في الميزانية البرنامجية للفترة ٢٠١٤-٢٠١٦ و/أو بالتبرعات خارج إطار الميزانية.
المراجع:	Doc 10009، تقرير المؤتمر العالمي السادس للنقل الجوي (ATCon/6) Doc 9626، دليل تنظيم النقل الجوي الدولي

<sup>1</sup> النسخة الاسبانية مقدمة من كولومبيا.

## ١- المقدمة

- ١-١ تزداد مسألة حماية المستهلك أهميةً في عالم يتجاوز الحدود الوطنية وتتمو فيه اتجاهات السياحة وخدمات النقل الجوي الدولي. كما اكتسبت هذه المسألة أهمية أكبر بشكل خاص في الأسواق الكبيرة، وإن لم تقتصر عليها.
- ٢-١ وكائنات الإرشادات المتعلقة بحماية المستهلك توفر بشكل رئيسي على المستوى الوطني، ولكن بسبب التدويل المتزايد للعلاقات الاقتصادية والاجتماعية من جهة، وغياب الاختصاص القضائي الدولي لحماية حقوق المستهلك من جهة أخرى، أصبح من الضروري توفير حماية فعالة لحقوق المستهلكين من خدمات النقل الجوي الدولي الذين يجدون أنفسهم في موقف ضعف في إطار العلاقة التعاقدية التجارية.
- ٣-١ وهذا الموقف الضعيف ناتج من عقود الانضمام التي تجرد المسافرين من الحماية من الاستغلال الناشئ عن هيمنة الطرف المقابل، فيما يمنح مقدم الخدمة نفسه حقوقاً أكثر مما يفرض على نفسه من التزامات. لذا ينبغي أن تقوم الصلة التعاقدية على ممارسة حقوق وواجبات متوازنة وعلى مبدأي الانصاف والعدالة.
- ٤-١ وتكتسي مسألة حماية حقوق المستهلك بعداً دولياً في الواقع وهي مسألة أساسية في الأسواق المعولمة ولا سيما في قطاع النقل الجوي الدولي.

## ٢- التحليل

- ١-٢ يُطلب من الدول أولاً وضع سياسات وأنظمة تضمن حماية حقوق المستهلك في مجالات تشمل الحجز وإصدار التذاكر واسترداد المدفوعات ومساعدة المسافرين في حالات التأخير وإلغاء الرحلات وعدم السماح لمسافر ما بركوب الطائرة وفقدان الأمتعة وحماية بيانات الركاب ومرافق المسافرين ذوي الإعاقات وشفافية الأسعار والرد على شكاوى المستهلكين وتوفير خدمات ذات نوعية جيدة تقوم على احترام كرامة الانسان وتُقدم حسب الأصول.
- ٢-٢ وهناك مجموعة فوائد ومزايا ترتبط بحماية المستهلك، ليس فقط لتشجيع الركاب المسافرين من أجل العمل أو الدراسة أو السياحة وغيرها من الأغراض الذين سيروق لهم الاستفادة من الخدمات التي يقدمها قطاع النقل الجوي، وإنما أيضاً للدول باعتبار هذه المسألة عنصراً أساسياً في الترويج للسياحة ودافعاً للتنمية الاقتصادية ككل، نظراً للنمو المطرد الذي يشهده قطاع النقل الجوي.
- ٣-٢ غير أن هناك أحداث تتجاوز سيطرة مقدمي الخدمات وتعفيهم من المسؤولية إزاء حقوق الركاب، مثل الحوادث القاهرة أو الكوارث الطبيعية التي تقتضي معاملة منصفة لضمان حقوق القطاع والمستهلك على السواء.
- ٤-٢ وتشكل الإيكاو المحفل الطبيعي لتوجيه الدول إلى إعداد سياسة عامة بشأن حماية المستهلك، استناداً إلى أن الانسان هو محور أنشطة الطيران، وأن راحة المستهلك ضرورة أخلاقية وسبباً رئيسياً لعمل المنظمة في مجال وضع القواعد الكفيلة بحفظ السلامة البشرية في مختلف جوانبها.
- ٥-٢ وسيكون مجدداً لو أن الدول المتعاقدة ترسل أدلة أو أنظمة حماية المستهلك المطبقة لديها إلى الإيكاو للمساعدة على صياغة مبادئ دنيا منسقة على الصعيد العالمي في هذا المجال.
- ٦-٢ ويتعين وضع مجموعة مبادئ توجيهية لحماية حقوق المستهلك تشكل توازناً سليماً مع حقوق القطاع وسط عالم متشابك ومعولم بشكل متزايد من أجل ردم الفجوات القائمة في هذا المجال على الصعيد الدولي.

٧-٢ وبالإضافة إلى ذلك فقد أعرب المؤتمر العالمي السادس للنقل الجوي عن الحاجة إلى دعم حماية مستهلكي خدمات النقل الجوي واتفق على أن من شأن ذلك أن يعزز فعالية استجابة الدول في هذا الصدد من حيث وضع اللوائح التنظيمية الملائمة بفعل تعزيز التنسيق والمطابقة.

٨-٢ وأوصى المؤتمر بأن تبادر الإيكاو في الأمد القريب بصياغة مجموعة أساسية من مبادئ حماية المستهلك، بمساعدة من فريق خبراء تنظيم النقل الجوي (ATRP) والدول والهيئات الإقليمية.

### ٣- الإجراء

١-٣ يُرجى من الجمعية العمومية القيام بما يلي:

(أ) أن تطلب من الإيكاو، بوصفها المحفل الطبيعي للتوصل إلى توافق آراء في قطاع النقل الجوي الدولي، من خلال المجلس، أن تضع سياسة عامة بشأن حماية المستهلك لفائدة مجتمع الطيران الدولي، وفقاً للتحليل المبين في الفقرة ١-٢؛

(ب) أن تطلب من الأمانة، بوصفها الوكالة المنفذة لسياسات المجلس، أن تنظم مؤتمرات/حلقات دراسية بشأن حماية المستهلك مع الدول المتعاقدة وأن تجمع البيانات المتاحة عن الأنظمة السارية في الدول المتعاقدة بشأن هذه المسألة، بهدف وضع مبادئ توجيهية دنيا يمكن اعتمادها على الصعيد الدولي؛

(ج) أن تطلب من الدول المتعاقدة الامتثال لاتفاقية توحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي، التي أبرمت في مونتريال في ١٩٩٩/٥/٢٨.

- انتهى -