



大会 — 第 38 届会议
经济委员会

议程项目 40：航空运输的经济发展——政策

关于消费者保护权利的原则

（由哥伦比亚提交）

执行摘要

本工作文件分析了制定消费者保护权利的原则以与业界权利取得平衡的重要性，审查了各国和航空运输服务提供者实施消费者保护政策的益处，并请各缔约国批准 1999 年 5 月 28 日在蒙特利尔订立的《统一国际航空运输某些规则的公约》（Doc 9740 号文件）。

行动：请大会：

- a) 支持理事会制定消费者保护政策的工作；
- b) 敦促国际民航组织秘书处与缔约国一道举办关于消费者保护问题的会议/研讨会；和
- c) 敦促各缔约国制定消费者保护政策，并批准 1999 年的蒙特利尔公约。

战略目标：	本工作文件涉及战略目标 C — 环境保护和航空运输的可持续发展。
财务影响：	本工作文件所提及的各项活动将根据 2014 年至 2016 年经常方案预算和、或来自预算外捐助的可用资源情况进行。
参考文件：	《第六次世界范围航空运输会议（ATConf/6）报告》（Doc 10009号文件） 《国际航空运输管理手册》（Doc 9626号文件）

¹ 西班牙文文本由哥伦比亚提供。

1. 引言

1.1 在这个已超越国界的世界里，随着发展旅游和使用国际航空运输服务的潮流，消费者保护日益成为一个具有现实意义的问题。这个问题也得到了越来越多的重视，尤其、但不仅仅是在大的市场。

1.2 关于消费者保护的指导原则一度主要在国家一级提供，但是，由于经济和社会关系的不断国际化，加之没有关于消费者权利保护的国际立法，因此，我们必须为国际航空运输服务的使用者的权利提供有成效的保护，因为他们在商业合同关系中处于弱势地位。

1.3 这种弱势地位是由格式合同造成的，在这种情况下，旅客没有免遭处于主导地位一方滥权的保护，而服务提供者赋予自身的权利多于义务。因此，合同关系必须基于权利与义务的关联性、公平性与正义性。

1.4 消费者权利保护实际上已成为一项国际运动，并是全球市场的基本问题，尤其是对于国际航空部门而言。

2. 分析

2.1 首先，要求各国制定政策和规章以保证对消费者权利的保护，涉及的方面包括预订、票务、退款、在发生航班延误、取消和被拒登机时向旅客提供援助、行李丢失、旅客资料保护、为残疾旅客提供便利、价格透明度、对消费者投诉的回应和在尊重人格的基础上并以适当流程提供优质服务等。

2.2 消费者保护产生了诸多优势和益处，不仅仅是对为公务、学习、观光等出行的旅客，他们会因此而获得利用航空运输部门提供的服务的动力；对各国亦是如此，鉴于航空运输是一个不断发展的行业，因而这是旅游促销的一个关键要素，也是总体经济发展的驱动力。

2.3 然而，有些事态超出了服务提供者的控制，使其不能针对旅客的权利而承担其责任：不可抗力或天灾，而这这就要求公平地对待行业和消费者双方的权利。

2.4 国际民航组织是指导各国制定消费者保护政策的自然论坛，同时铭记，一切航空活动均应以人为本，人的满意度是服务的道德约束，对于一个制定标准以保护人的生命安全的组织而言，这也正是其各方面工作的根本理由。

2.5 若缔约国能将其消费者保护手册或规章发送至国际民航组织，以协助制定这方面全球协调一致的最低原则，这将是值得赞赏的举措。

2.6 在这个日益全球化和一体化的世界中，要求制定一套指导原则，规范对消费者权利的保护，与行业的权利取得适当平衡，以便弥合国际上现在存在的差距。

2.7 此外，第六次世界范围航空运输会议表示，有必要支持对航空运输服务消费者的保护，并同意，各国若能加大规章的趋同性和兼容性，其回应则会更具成效。

2.8 建议在近期由国际民航组织起草一套消费者保护的基本原则，并由航空运输监管专家组（ATRP）、各国和地区机构的专家提供协助。

3. 行动

3.1 请大会

- a) 根据上述 2.1 段的分析，要求国际民航组织作为实现国际航空运输部门协商一致意见的自然论坛，通过其理事会，制定国际航空界的消费者保护政策；
- b) 要求秘书处作为理事会政策的执行机构，与缔约国一道举办关于消费者保护问题的会议/研讨会，并收集各缔约国关于这一事项的现行规章的信息，以便制定可在全球采用的最低指导原则；和
- c) 要求各国遵守 1999 年 5 月 28 日在蒙特利尔签署的《统一国际航空运输某些规则的公约》。