



الجمعية العمومية - الدورة الثامنة والثلاثون

اللجنة الاقتصادية

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

حماية المستهلك في عمليات الشراء بالإنترنت

(مقدمة من كولومبيا)

الموجز التنفيذي	
تتناول ورقة العمل هذه بالتحليل الحاجة إلى وضع مبادئ توجيهية لحماية المسافرين أثناء عمليات الحجز، وإجراء معاملات الشراء والتسجيل باستخدام الإنترنت.	
الإجراء: يرجى من الجمعية العمومية أن تقوم بما يلي: تعتمد التوصيات الواردة في الفقرتين ١-٣ و ٢-٣.	
الأهداف الاستراتيجية:	ترتبط ورقة العمل هذه بالهدف الاستراتيجي (ج) - حماية البيئة والتنمية المستدامة للنقل الجوي.
الآثار المالية:	سوف يتم الاضطلاع بالأنشطة الواردة في ورقة العمل هذه رهنا بتوافر الموارد في الميزانية البرنامجية للفترة ٢٠١٤-٢٠١٦ و/أو من المساهمات خارج الميزانية.
المراجع:	الوثيقة Doc 10009، تقرير المؤتمر العالمي السادس للنقل الجوي (ATConf/6)

- ١ - المقدمة

١-١ التجارة الإلكترونية أداة اكتست أهمية قصوى في المعاملات التجارية ولا سيما في الحجز وشراء تذاكر الطيران الدولي على الإنترنت. لكن عادة ما يسقط الركاب ضحايا التزوير أو أخطاء في النظام، وهو ما يعني أن هناك حاجة إلى اطلاعهم على حقوقهم وواجباتهم وحقوق وواجبات الموردين و/أو الباعة بالتفصيل على الإنترنت.

- ٢ - التحليل

١-٢ هناك حالات يفرض فيها النظام رسوما إضافية على الركاب بعد أن ينهوا عملية الشراء أو قد يجعلهم، عن طريق الخطأ، يدفعون مقابل تذاكر متعددة أو يفاجأون بعدم وجود أسمائهم في النظام لدى التسجيل. وهناك حالات أخرى قد يضطر فيها المسافرون إلى دفع رسوم إضافية أو يعيدون تذاكرهم بسبب عدم التناسب بين الاسم العائلي والشخصي على التذكرة وفي جواز السفر وعدم الإشارة إلى ذلك في صفحة الحجزات على الإنترنت.

٢-٢ وفي مناسبات أخرى قد يحدث أن يقوم المسافر بعملية الحجز ويشترى التذكرة على الإنترنت، دون أن يتوصل بما يؤكد الحجز ودون أن يتسلم التذكرة.

٣-٢ وأخيرا قد تمنع شركة الطيران المسافر من الصعود إلى الطائرة لأسباب معينة وهو ما قد يصيبه بالإحباط ويسبب له خسارة مالية. وفي حالات عديدة لا يسترجع المسافر ماله ويخسر التذكرة وكذا ما دفعه مقابل الحجز في الفندق.

٤-٢ عقد النقل جوا عبارة عن اتفاق ينطوي على التزامين: الالتزام الأول هو تقديم خدمة والالتزام الآخر هو دفع مقابل لهذه الخدمة. وحيث إن هذا العقد عقد إذعان، فيجب أن ينبني على حسن النية. وحسن النية مبدأ من المبادئ التوجيهية في العلاقات التعاقدية التجارية، ولا يعدو أن يعكس الثقة بين طرفين على فائدة معينة - سوف يتم الحصول عليها - خدمة النقل الجوي ودفع مقابل هذه الخدمة.

٥-٢ فبدون حسن النية، سيكون من الصعب إنجاز معاملات التجارة الإلكترونية، ولا سيما في المسائل التي تتجاوز الحدود الوطنية، حيث يكون المسافر في موقف ضعف ولا يتمتع بالحماية القانونية المناسبة. وسعيا إلى تحقيق استدامة النقل الجوي الدولي وبالنظر إلى تنامي الطلب على المعاملات التجارية باستخدام الإنترنت، فإن المطلوب من الدول وشركات الطيران أن تلتزم التزاما صادقا بإنشاء آليات لحماية المستهلك في عمليات الشراء على الإنترنت.

٦-٢ ينبغي للدول أن ترسم سياسات لحماية المستهلك في التجارة الإلكترونية تبيّن التزامات الموردين الذين يعرضون منتجات باستخدام الوسائط الإلكترونية، وكذا حقوق المستهلك.

٧-٢ من المطلوب أن تضع الايكاو مبادئ توجيهية بشأن حماية المستهلك في عمليات الحجز وشراء التذاكر والتسجيل باستخدام الإنترنت.

- ٣ - الإجراء

١-٣ يرجى من الجمعية العمومية أن تقوم بما يلي:

أ) تحث الدول على رسم سياسات بشأن حماية المستهلك في عمليات الحجز وشراء التذاكر والتسجيل باستخدام الإنترنت؛

ب) تحث مجلس الايكاو على وضع سياسات بشأن حماية المستهلك في معاملات التجارة الإلكترونية.