



المؤتمر العالمي للنقل الجوي الاجتماع السادس

مونتريال، من ١٨ إلى ٢٢ مارس ٢٠١٣

البند ٢-٣ من جدول الأعمال

يشكل الجزء المرفق التقرير المُعد عن البند ٢-٣ من جدول الأعمال وينبغي إدراجه في المكان المناسب في ملف التقرير بالغلّاف الأصفر.

البند ٢ من جدول الأعمال: بحث القضايا الرئيسية وإطار تنظيم اللوائح ذي الصلة
٣-٢: حماية المستهلك

١-٣-٢ الوثائق

١-٣-٢-١ نظر المؤتمر في البند ٣-٢ من جدول الأعمال بالاستناد إلى ورقات العمل التالية: WP/5 و WP/15 و WP/20 (الأمانة العامة) و WP/70 (كندا وألمانيا والإمارات العربية المتحدة والولايات المتحدة واتحاد النقل الجوي الدولي والرابطة الدولية للشحن الجوي) و WP/30 (شيلي) و WP/31 (منظمة السياحة العالمية للأمم المتحدة) و WP/43 (المملكة العربية السعودية نيابة عن مجموعة من الدول العربية) و WP/45 (الولايات المتحدة) و WP/47 (أعضاء اللجنة الأفريقية للطيران المدني) و WP/55 (أيرلندا نيابة عن الاتحاد الأوروبي ودوله الأعضاء ودول أخرى أعضاء في اللجنة الأوروبية للطيران المدني) و WP/68 (اتحاد النقل الجوي الدولي والاتحاد العربي للنقل الجوي واتحاد شركات الطيران في آسيا والمحيط الهادئ ورابطة النقل الجوي لأمريكا اللاتينية والكاريبي) و WP/77 (جنوب أفريقيا) و WP/79 (سنغافورة) و WP/83 (اندونيسيا) و WP/91 (المجلس الدولي للمطارات) و WP/95 (البرازيل) و WP/98 (الصين) و WP/69 و WP/102 (رابطة أمريكا اللاتينية لقانون الطيران والفضاء).

٢-٣-٢-١ أحاط المؤتمر علماً أيضاً بورقات المعلومات التالية: IP/1 (الأمانة العامة) و IP/7 (أعضاء لجنة أمريكا اللاتينية للطيران المدني) و IP/15 (كوريا).

٢-٣-٢ المناقشة

١-٢-٣-٢ أعرب المؤتمر عن تأييده بالإجماع للحاجة لحماية مستهلكي خدمات النقل الجوي. ولوحظ أيضاً أن فعالية الاستجابات بتنظيم اللوائح التي تعتمدها الدول ستستفيد من زيادة التضافر والتوافق.

٢-٢-٣-٢ كان ثمة تأييد واسع النطاق للرأي الذي مؤداه أن الايكاو، بوصفها أفضل منتدى لمعالجة المسائل المتعلقة بالنقل الجوي الدولي، ينبغي أن تؤدي دوراً رائداً في وضع المبادئ الأساسية رفيعة المستوى غير الإلزامية بشأن حماية المستهلك. وجرى الإقرار بأنه، في وضع مثل هذه المبادئ الأساسية، سيكون من الضروري السعي من أجل توازن ملائم بين الحاجة لحماية المستهلك وقدرة الصناعة على المنافسة. ولوحظ أيضاً أن وضع مثل هذه المبادئ الأساسية يجب أن يتيح المرونة فيما يتعلق بتنفيذ الدولة لها، مع أخذ خصائص اجتماعية وسياسية واقتصادية محددة في الحسبان. واعتُبر تنقيف المستهلكين ومساعدتهم على تحديد الاختيارات الصائبة بشأن الجوانب الرئيسية للسفر الجوي جانباً هاماً من جوانب حمايتهم.

٣-٢-٣-٢ لاحظت عدة دول ومنظمات أن وضع المبادئ الأساسية بشأن حماية المستهلك ينبغي أن تكون متماشية مع الوثائق الحالية، ولا سيما الاتفاقية لتوحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي، التي اعتمدت في مونتريال في ٢٨ مايو ١٩٩٩ (أي "اتفاقية مونتريال"). وفي هذا الصدد، شجعت الدول التي لم تصدق بعد على اتفاقية مونتريال على أن تصدق عليها.

٤-٢-٣-٢ فيما يتعلق بوضع المبادئ الأساسية بشأن حماية المستهلك بطريقة تتسم بالكفاءة والسرعة، جرى الإعراب عن التأييد لإنشاء فريق خاص مكرس لهذا الموضوع، يمكن أن ينبثق عن هيئات الايكاو الحالية مثل فريق خبراء تنظيم النقل الجوي. وينبغي توجيه الدعوة إلى الخبراء المعيّنين من الدول الأعضاء في مختلف الأقاليم للمشاركة.

٥-٢-٣-٢ نظراً لفوائد تزويد مستخدمي خدمات النقل الجوي بمعلومات واضحة عن الأسعار، كان ثمة تأكيد للحاجة لإدراج شفافية الأسعار كجزء من المبادئ الأساسية بشأن حماية المستهلك.

٦-٢-٣-٢ أعربت الدول عن تأييدها للتدابير الرامية لتعزيز ترابط النقل الجوي وأيدت التعاون في تحديد العوائق التي تعترضه. وفيما يتعلق بالمزيد من العمل الذي تضطلع به الإيكاو في هذا المجال، وخاصة ذلك الذي يتركز على تحليلات التكاليف والمنافع، جرى الإلماح إلى أنه من المطلوب المزيد من النظر فيه، بما في ذلك النظر فيه من قبل فريق خبراء أمن الطيران وفريق خبراء التسهيلات.

٧-٢-٣-٢ أحاطت منظمة السياحة العالمية للأمم المتحدة المؤتمر علماً بقرارها إدخال تعديلات على العملية المتعلقة بوضع مشروع اتفاقية بشأن حماية السائحين ريثما يتم استعراض نتائج المؤتمر. ووافق المؤتمر على الحاجة لتفادي تطبيق مجموعات مختلفة من القواعد، استناداً إلى ما إذا كان أي شخص يعتبر راكباً جويّاً أو سائحاً، وخاصة في حالات الاضطرابات الهائلة أو حالات "القوة القاهرة".

٨-٢-٣-٢ وأعربت بعض الدول عن تأييدها للشرع فوراً في العمل بغية اعتماد الاستنتاجات الأولية خلال الدورة الثامنة والثلاثين للجمعية العمومية للإيكاو.

٣-٣-٢ الاستنتاجات

١-٣-٣-٢ على ضوء الوثائق التي تم بحثها، وعقب المناقشة التي دارت بشأن حماية المستهلك بمقتضى البند ٢-٣ من جدول الأعمال، خلّص المؤتمر إلى ما يلي:

(أ) تحظى أهمية حماية مصالح المستهلكين بتأييد شامل، شأنها في ذلك شأن الحاجة إلى التقارب والتوافق؛

(ب) المبادئ الأساسية بشأن حماية المستهلك، التي تشكل مسائل مثل شفافية الأسعار ومساعدة الركاب في حالات تأخر الطائرات والإلغاءات والمنع من ركوب الطائرة، وكذا الأشخاص من ذوي الإعاقات، ستفيد الركاب والمشغلين على السواء؛

(ج) ينبغي تشجيع الدول على أن تصبح أطرافاً في اتفاقية توحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي، المعتمدة في مونتريال في ٢٨ مايو ١٩٩٩؛

(د) ينبغي للدول أن تعزز القدرة على الوصل التي يوفرها النقل الجوي وأن تعمل على تحديد وإزالة العوائق أمام القدرة على الوصل، وينبغي للدول أن تضمن تقديم البيانات والمعلومات عن الركاب المتوافرة للسلطات الحكومية وشركات الطيران والمطارات والمصادر الأخرى ذات الصلة إلى الإيكاو لتسهيل هذه الجهود؛

(هـ) ثمة حاجة لنهج مُنسّق بين المنظمات، بما في ذلك منظمة السياحة العالمية للأمم المتحدة.

التوصية ٢-٣/١ - حماية المستهلك

يوصي المؤتمر بما يلي:

(أ) ينبغي للايكاف أن تواصل رصد تطورات حماية المستهلك وأن تلعب دور الريادة في وضع إرشادات في مجال السياسة العامة، مع مراعاة مصالح الدول وقطاع الطيران والمسافرين جواً وغير ذلك من الجهات الفاعلة في مجال الطيران؛

(ب) ينبغي للايكاف، على وجه الخصوص، أن تعد في الأجل القريب مجموعة من المبادئ الأساسية الرفيعة المستوى وغير الإلزامية بشأن حماية المستهلك تحقق توازناً ملائماً بين حماية المستهلكين وقدرة قطاع الطيران على المنافسة وتراعي احتياجات الدول للمرونة، نظراً للخصائص الاجتماعية والسياسية والاقتصادية المختلفة للدول؛ وينبغي أن تكون هذه المبادئ الأساسية متنسقة مع الصكوك السارية، ولاسيما اتفاقية توحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي، المعتمدة في مونتريال في ٢٨ مايو ١٩٩٩؛

(ج) ينبغي للايكاف أن تنشئ فريقاً خاصاً مكرساً يُستمد من هيئات قائمة مثل فريق خبراء تنظيم النقل الجوي، بما في ذلك خبراء معيّنين من الدول أو الهيئات الإقليمية بدعوة من الايكاف، وذلك بغية تسهيل إعداد المبادئ الأساسية بطريقة تتسم بالكفاءة والسرعة؛

(د) ينبغي للايكاف أن تستمر في لعب دور الريادة في حماية المستهلك في مجال النقل الجوي وينبغي لها أن تتعاون مع المنظمات الدولية الأخرى، بما في ذلك منظمة السياحة العالمية للأمم المتحدة، بشأن مجالات الاهتمام المشترك وذلك بغية تحقيق جملة من الأمور من بينها تقادي ازدواجية الجهود؛

(هـ) ينبغي للدول أن تشجع على اعتماد وتطبيق تدابير لحماية المستهلكين تهدف إلى زيادة القدرة على الوصل التي يوفرها النقل الجوي؛

(و) ينبغي للايكاف أن تتخذ الإجراءات الضرورية، ويمكن أن يكون ذلك من خلال إشراك هيئات ملائمة مثل فريق خبراء أمن الطيران وفريق خبراء التسهيلات، من أجل الأعمال اللاحقة بشأن تحليل التكاليف والمنافع المتصلة بقدرة النقل الجوي على الوصل.
