



世界范围航空运输会议 (ATCONF)

第六次会议

2013年3月18日至22日，蒙特利尔

议程项目 2.3

所附内容构成议程项目 2.3 的报告部分并应插在黄色文件夹中的适当位置。

议程项目 2: 审议关键问题和相关的监管框架
2.3: 消费者权益保护

2.3.1 文件

2.3.1.1 会议根据下列工作文件审议了议程项目 2.3: WP/5、WP/15、WP/20 (秘书处)、WP/70 (加拿大、德国、阿拉伯联合酋长国、美国、国际航空运输协会 (IATA) 和国际航空货物协会 (TIACA))、WP/30 (智利)、WP/31 (世界旅游组织 (UNWTO))、WP/43 (沙特阿拉伯代表阿拉伯国家集团)、WP/45 (美国)、WP/47 (非洲民用航空委员会 (AFCAC) 成员)、WP/55 (爱尔兰代表欧洲联盟 (EU) 及其成员国和欧洲民用航空会议 (ECAC) 其他成员国)、WP/68 (国际航空运输协会、阿拉伯航空承运人组织 (AACO)、亚太航空公司协会 (AAPA) 和拉丁美洲和加勒比航空运输协会 (ALTA))、WP/77 (南非)、WP/79 (新加坡)、WP/83 (印度尼西亚)、WP/91 (国际机场理事会 (ACI))、WP/95 (巴西)、WP/98 (中国)、WP/69 和 WP/102 (拉丁美洲航空航天法协会 (ALADA))。

2.3.1.2 会议还注意到以下信息文件: IP/1 (秘书处)、IP/7 (拉丁美洲民用航空委员会成员) 和 IP/15 (韩国)。

2.3.2 讨论

2.3.2.1 会议一致支持需要保护航空运输服务的消费者。它也注意到各国通过的监管措施的有效性将从加强一致性和兼容性得到好处。

2.3.2.2 会议普遍认为, 国际民航组织作为处理与国际航空运输有关事务的最佳论坛, 它应在制定保护消费者的高级别、非指令性的核心原则方面发挥领导作用。会议认识到在制定这些核心原则时, 必须在需要保护消费者和业界竞争之间取得适当平衡。还注意到, 鉴于各国的具体社会、政治和经济特性, 这些核心原则的制定必须使各国在实施方面能够灵活。教育消费者以便帮助他们就航空旅行的关键事项作出知情的选择被视为是保护消费者的重要方面。

2.3.2.3 若干国家和组织指出, 制定保护消费者的核心原则应该符合现有各项文书, 特别是 1999 年 5 月 28 日在蒙特利尔通过的《统一国际航空运输的某些规则的公约》(即“蒙特利尔公约”)。在这方面, 鼓励尚未成为蒙特利尔公约缔约国的国家加入成为这项公约的缔约国。

2.3.2.4 关于以高效和快速的方式制定保护消费者的核心原则问题, 大家支持设立一个专门特设小组, 它可来自国际民航组织的现有机构, 如航空运输监管专家组 (ATRP)。来自不同地区的成员国指定的专家应获邀参与。

2.3.2.5 鉴于向航空运输服务的用户提供明确的价格信息所具有的惠益, 大家支持需要把价格透明度列为保护消费者权益核心原则的组成部分。

2.3.2.6 各国支持为加强航空运输连通性采取的措施，并核可合作查明这方面的阻碍。关于国际民航组织在这个领域进行的进一步工作，特别是侧重于成本效益分析的工作，大家认为需要给予进一步审议，包括航空保安专家组（AVSECP）和简化手续专家组（FALP）的审议。

2.3.2.7 世界旅游组织（UNWTO）通知会议，它决定在审议本次会议的成果之前，调整制定有关保护旅游者的公约草案的进程。会议同意需要避免根据一个人被认为是一名航空旅客或是一名旅游者而适用不同的规则，特别是在发生大规模中断或“不可抗力”的情况下。

2.3.2.8 有些国家支持立即展开这项工作，以期在国际民航组织大会第 38 届会议期间能够通过第一次结论。

2.3.3 结论

2.3.3.1 根据审议文件及随后对议程项目 2.3 关于消费者权益保护进行的讨论，会议作出以下结论：

- a) 保护消费者权益的重要性得到普遍支持，并且需要具有一致性和兼容性；
- b) 保护消费者权益的核心原则，其中涉及的问题包括价格透明度和在发生航班延误、取消和被拒登机时向旅客以及向残疾人提供援助，这均有利于旅客和运营人；
- c) 应鼓励各国加入成为1999年5月28日在蒙特利尔通过的《统一国际航空运输的某些规则的公约》的缔约国；
- d) 各国应提高航空运输的连通性和致力于查明及排除其中的障碍；各国应确保政府部门、航空公司、机场和其他相关来源拥有的旅客数据和信息也提供给国际民航组织，以促进这些努力；和
- e) 各组织之间，包括世界旅游组织，需要采取协调的做法。

2.3.4 建议

建议 2.3/1 — 消费者权益保护

会议建议：

- a) 国际民航组织应继续监测保护消费者权益问题的各种发展情况，并在制定政策指导方面发挥领导作用，同时考虑到各国、航空业界、航空旅行者和其他航空利害攸关方的利益；
- b) 国际民航组织尤其应该在短期内制定一套高级别、非指示性的保护消费者权益的核心原则，在保护消费者权益和业界竞争性之间取得适当平衡，并且鉴于国家各自的

社会、政治和经济特性，考虑到各国需要的灵活性；这些核心原则应符合现有文书，特别是1999年5月28日在蒙特利尔通过的《统一国际航空运输的某些规则的公约》；

- c) 国际民航组织应该设立一个利用航空运输监管专家组（ATRP）等现有机构的专门特设小组，其中包括在国际民航组织邀请下各国或地区机构指定的专家，以期促进以高效和快速方式制定核心原则；
- d) 国际民航组织应该继续在航空运输保护消费者权益方面发挥领导作用，并应该与其他国际组织，包括世界旅游组织，在共同关心的领域进行合作，以期避免工作的重复；
- e) 各国应该促进通过并实施旨在增加航空运输提供连通性的保护消费者权益的措施；
和
- f) 国际民航组织应该采取必要行动，通过航空保安专家组（AVSECP）和简化手续专家组（FALP）等适当机构的参与，随后开展与航空运输连通性有关的成本效益的分析工作。
