

المؤتمر العالمي للنقل الجوي

الاجتماع السادس

مونتريال، من ١٨ إلى ٢٢ مارس ٢٠١٣

البند ٢ من جدول الأعمال : النظر في المسائل الرئيسية والإطار التنظيمي ذي الصلة
٣-٢ : حماية المستهلك

حماية المستهلك

وتعريف حقوق المستهلك في سياقات مختلفة

(ورقة مقدمة من الأمانة العامة)

الموجز التنفيذي

تتناول هذه الورقة بالدراسة مختلف المسائل المتصلة بحماية المستهلك في مجال النقل الجوي، ولا سيما فيما يخص توفير المساعدة في حالات منع الراكب من الصعود إلى الطائرة، وتأخر الرحلات وإلغائها. كما تتضمن تقريراً عن التنسيق بين الايكاو ومنظمة السياحة العالمية بشأن إعداد مشروع اتفاقية حول حماية السياح ومقدمي الخدمات السياحية. وترد مناقشة المسائل المتصلة بشفافية الأسعار ومدى جدوى توفير التسهيلات للمستهلكين، بشكل منفصل، تحت البند ٢-٣، حماية المستهلك. علاوة على ذلك، سيتم توفير معلومات مفصلة عن نظم حماية المستهلك ومدى فعاليتها، تحت هذا البند من جدول الأعمال، وذلك وفق توصية صدرت عن فريق خبراء تنظيم النقل الجوي إبان اجتماعه الحادي عشر (ATRP/II) (المنعقد من ٤ إلى ٨ يونيو ٢٠١٢)

الإجراء: يُرجى من المؤتمر أن:

أ) يستعرض ما ورد في هذه الورقة من معلومات وتقييمات؛

ب) يؤيد الاستنتاجات الواردة في الفقرة ٥؛

ج) يعتمد التوصيات المعروضة في الفقرة ٦.

يمكن الاطلاع على مراجع المؤتمر العالمي السادس للنقل الجوي على موقع الانترنت التالي:
www.icao.int/meetings/atconf6

المراجع:

١- المقدمة

١-١ أصبح السفر جواً يعتبر من الأساسيات وليس من الكماليات. لكن بالرغم من انخفاض أسعار التذاكر بصفة عامة، لا يزال الراكب يتطلعون إلى مزيد من التسهيلات وأسباب الراحة أثناء الرحلات والدقة في مواعيدها. وتبين الدراسات أن التجارب في مجال النقل الجوي لا تفي بتلك التطلعات.

٢-١ ويُعزى هذا التدهور الملحوظ في النوعية إلى عوامل شتى، منها تأخر الرحلات بسبب اكتظاظ المجال الجوي أو المطارات وعدم كفاية التخطيط للطوارئ في حالات قساوة الطقس. ومن العوامل ذات الأهمية كذلك تزايد مدة السفر المقترنة بإخضاع المسافرين للتدابير الأمنية. إضافة إلى ذلك، كانت ردة فعل عدد كبير من المستهلكين سلبية إزاء شركات الطيران كونها "فككت" خدماتها، سعياً منها إلى توفير أسعار متدنية في بيئة أعمال شديدة المنافسة، حيث منحت للراكب خياراً يتمثل

في شراء الخدمة الأساسية فحسب، أي النقل من المصدر إلى الوجهة، أو دفع رسوم إضافية مقابل تحسين الخدمة (مثلاً الأكل والشرب واختيار المقعد والأمتعة المسجلة أو اليدوية).

٣-١ واسترعت مسألة حماية المستهلك اهتماماً متزايداً خلال العقد الماضي، كما بينت ذلك الاضطرابات في النقل الجوي بسبب قساوة الأحوال الجوية أو الكوارث الطبيعية، على غرار ما حدث في أوروبا حين أغلق المجال الجوي بسبب انفجار البركان الأيسلندي في إبريل ٢٠١٠.

٢- التطورات الأخيرة

١-٢ لقد وسعت الأنشطة التنظيمية من نطاق الحقوق التي يمكن المطالبة بها في حالات تأخير الرحلات أو إلغائها أو الحجز الزائد. وتتعايش هذه القواعد أحياناً مع الالتزامات الطوعية لشركات الطيران، ويتم تطبيقها لدى حدوث اضطرابات كبيرة في مجال السفر الجوي. وقد أصدر الاتحاد الأوروبي، في مايو ٢٠٠٤، اللائحة التنظيمية رقم ٢٦١/٢٠٠٤: (وضع قواعد مشتركة بشأن تعويض الركاب ومساعدتهم في حالة منعهم من الركوب أو إلغاء الرحلات أو تأخيرها لفترة طويلة)، وتم تحديد نطاقها العام في قرارات محكمة العدل الأوروبية. وقد قررت المفوضية الأوروبية، في عام ٢٠١١، مباشرة عملية استشارية للجمهور بشأن إمكانية تنقيح اللائحة الأوروبية رقم ٢٦١/٢٠٠٤. كما أصدرت وزارة النقل في الولايات المتحدة الأمريكية قاعدة في عام ٢٠١١ تنطبق على الناقلين الجويين الأمريكيين والأجانب ممن يشغلون طائرات تبلغ طاقتها الاستيعابية ٣٠ راكباً أو أكثر، من الولايات المتحدة وإليها. وتنص تلك القاعدة على زيادة التعويضات للركاب الذين حُرموا من ركوب الطائرة كما حددت المدة القصوى التي يمكن فيها أن تظل الطائرات جاثمة على الأرض دون السماح للركاب بالنزول (وهي ثلاث ساعات بالنسبة للرحلات الداخلية وأربع ساعات للرحلات الدولية).

٢-٢ واتخذت في مناطق أخرى مبادرات مختلفة لحماية المستهلكين. فقد اعتمدت لجنة الطيران المدني لأمريكا اللاتينية التوصية رقم A16-8 (حقوق المستخدمين) حثت فيها الدول الأعضاء على إصدار مجموعة من القواعد لحماية الركاب ذوي الحجوزات المؤكدة ممن منعوا من ركوب الطائرة عن غير قصد. وأتاح هذا النظام للركاب إمكانية الاختيار بين استرداد ثمن التذكرة أو نقلهم بوسيلة أخرى (بما في ذلك المساعدة فيما يخص الأكل والشرب والاتصالات والإيواء). كما أصدرت الصين (قواعد للركاب والأمتعة في مجال الطيران المدني، المرسوم رقم ٤٩ و ٧٠) والمملكة العربية السعودية (لائحة حماية المستهلك لعام ٢٠٠٥) وإسرائيل (قانون حقوق المسافرين جواً لعام ٢٠١٢) قواعد لحماية المستهلك. أما في سنغافورة، فقد اعتمدت سلطة الطيران المدني نهجاً مختلفاً بالعمل مع ممثلي المستهلكين وذلك لتوعية الركاب بالجوانب الرئيسية للسفر جواً، بما في ذلك المسائل التي ينبغي مراعاتها لدى شراء تذاكر السفر وسبل الانتصاف المتاحة في حال تعطل الخدمة الجوية.

٣-٢ وتتكب منظمة السياحة العالمية حالياً على إعداد مشروع اتفاقية بشأن حماية السياح ومقدمي الخدمات السياحية. ويغطي النطاق المقترح مشروع هذا الصك أموراً منها واجبات الدول في تقديم المساعدة في حالات "الأسباب القاهرة"، وحماية السياح في حالة إفسار منظم السفر فضلاً عن المسائل المتصلة بصفقات السياحة الشاملة. وتجدر الإشارة إلى أن عبارة "الأسباب القاهرة"، بصيغتها المستخدمة في مشروع الصك، لا تزال قيد التعريف. وبالنظر إلى أن نسبة ٥٠ في المائة من السياح يسافرون جواً، فإن الأمانة العامة للايكاو تتعاون مع منظمة السياحة العالمية سعياً إلى تقادي ازدواجية الجهود أو عدم الاتساق فيما بين مشروع الصك وصكوك قانون الجو السارية.

٤-٢ وقد أدى تعدد خيارات "الخدمات المفككة" إلى تعقيدات فيما يخص شفافية الأسعار، مما أفضى إلى أنشطة مكثفة في مجال التنظيم. ويجري تناول مسألة شفافية الأسعار تحت البند ٢-٣ من جدول الأعمال.

٣- الأعمال التي أنجزتها الايكاو

١-٣ أعدت الايكاو مواد إرشادية بشأن مصالح المستهلكين في مجالات من قبيل شروط النقل، وضمان التعريفات والأمتعة، والإفصاح عن التعريفات والحرمان من الركوب. وترد هذه الإرشادات في الوثيقة (Doc 9587) سياسات ومواد إرشادية بشأن التنظيم الاقتصادي للنقل الجوي الدولي. كما ترد مواد إرشادية للمستخدمين في دليل تنظيم النقل الجوي الدولي (Doc 9626 المرفق ٥) لمساعدة الدول في نشر كتيبات تهدف إلى إبلاغ المسافرين جواً والناقلين بحقوقهم وواجباتهم، أو تشجيع الدول على إصدار كتيبات من هذا القبيل. وتجدر الإشارة إلى أن المسائل ذات الصلة بالركاب محدودتي القدرة على الحركة تتم معالجتها في سياق برنامج الايكاو للتسهيلات وإلى وجود الوثيقة Doc 9984 دليل بشأن وصول الأشخاص المعوقين إلى وسائل النقل الجوي قيد الإعداد.

٢-٣ وخلص المؤتمر العالمي الخامس للنقل الجوي (المنعقد في مونتريال من ٢٤ إلى ٢٨ مارس ٢٠٠٣) إلى أنه ينبغي للدول أن تقلص الفوارق إلى أدنى حد في محتوى التنظيمات وتطبيقها، بغية تفادي حالات انعدام اليقين من الناحية القانونية والتي قد تنشأ عن تطبيق القوانين الوطنية خارج إقليم الدولة المعنية. وعملاً بتوصية المؤتمر العالمي الخامس، وسعيًا إلى مساعدة الدول، أعدت الأمانة العامة ملخصاً لردود فعل شركات الطيران والحكومات إزاء أهم القضايا الخاصة بحماية المستهلك، ترد آخر صيغة له في المرفق ألف.

٣-٣ وفي عام ٢٠١٠، اعتمدت الجمعية العمومية للايكاو القرار ٢٠٠٣٧ بشأن سياسات الايكاو المستمرة في مجال النقل الجوي، يتضمن، بوجه خاص، حكماً جديداً يفيد بضرورة مراعاة مصالح المستهلكين لدى وضع السياسة العامة بشأن تنظيم النقل الجوي الدولي.

٤-٣ وعملاً بتوجيهات فريق الخبراء المعني بتنظيم النقل الجوي، في اجتماعه الحادي عشر، أعدت الايكاو دراسة حول مدى فعالية التدخلات التنظيمية في مختلف المناطق فيما يتصل بحماية المستهلك، بما في ذلك مزايا ومساوئ كل واحدة من تلك التدخلات والالتزامات التي أخذها القطاع على نفسه طوعاً. وترد استنتاجات تلك الدراسة في ورقة عمل منفصلة.

٤- المناقشة

١-٤ تمثل الاتجاه السائد منذ المؤتمر العالمي الخامس للنقل الجوي في تعزيز الاستجابات التنظيمية، مما أدى إلى مناقشات حامية حول ما إذا كانت هناك حاجة إلى تدابير جديدة بعينها، وما إذا كانت إلزامية أكثر مما ينبغي، أو فعالة من الناحية العملية أو تفرض أعباء لا لزوم لها. وقد بيّنت الدراسات، على سبيل المثال، أن نسبة تأخير الرحلات التي تتحمل شركات الطيران المسؤولية عنها (حوالي ٤٠ في المائة) لم تغير كثيراً منذ إعمال اللائحة رقم ٢٠٠٤/٢٦١، بينما لوحظت زيادة في عدد الرحلات التي تنطلق في وقتها (ما بين ٧٣ و ٨٣ في المائة) خلال السنوات الخمس الماضية في الولايات المتحدة.

٢-٤ وقد حاجَّ البعض أن قوى السوق هي وحدها التي ينبغي الاعتماد عليها لأن الخدمات المنقوصة الأداء ستستبعد من السوق في نهاية المطاف، وهي وجهة نظر تتبناها أقلية. وبينما تجلب الأحداث الخطيرة في مجال النقل الجوي اهتماماً كبيراً من لدن الجمهور، فإن عامة المسافرين لا يعلمون الشيء الكثير عن مستوى أداء شركات الطيران من حيث راحة الركاب، ودقة توقيت الرحلات، وشفافية الأسعار. ونادراً ما تشكل هذه الجوانب معايير محددة لانتقاء شركات الطيران. علاوة على ذلك، قد تحد القيود المفروضة على ولوج الأسواق من الخيارات المتاحة للركاب.

٣-٤ ومن المشاكل المطروحة تشظي الاستجابات التنظيمية التي تقوم بها مختلف الدول. وفي حالات معينة، تنطبق التنظيمات استناداً إلى مكان وجود المطار أو حسب دولة تسجيل الناقل الجوي؛ بينما تنطبق تنظيمات أخرى بصفة عامة على الرحلات من وإلى إقليم الدولة. ومن الأمثلة على إمكانية تداخل أو تنازع اللوائح التنظيمية مثال راكب على متن طائرة تابعة لإحدى دول الاتحاد الأوروبي في رحلة من الولايات المتحدة الأمريكية نحو إقليم الاتحاد الأوروبي، يرغب في الاستفادة من مجموعة اللوائح التنظيمية المنطبقة في الولايات المتحدة ودول الاتحاد الأوروبي. وهناك حاجة ماسة لدى الناقلين الجويين لمعرفة أي القواعد تنطبق على عملياتهم، حيث أعربوا عن شواغلهم إزاء تداخل الاشتراطات التنظيمية. ففي هذا

النشاط التجاري الذي تنقل فيه هوامش الربح، قد تضرر شركات النقل من الامتثال لقواعد متعددة وغير متسقة في مجال حماية المستهلك. ولا بد أيضاً من مراعاة إمكانية انعدام اليقين، ضمن بيئة تنظيمية واحدة، بسبب تضارب التأويلات. وكمثال على ذلك، تمخضت اللائحة رقم ٢٠٠٤/٢٦١ عن سوابق قضائية متعددة ولاسيما فيما يخص تفسير "الأسباب القاهرة"، بما في ذلك أثناء الاضطرابات الكبرى في النقل الجوي. وهناك رأي متنامٍ يفيد بأن أفضل طريقة لضمان مصالح جميع الجهات الفاعلة المعنية (مسافرين وشركات طيران ومطارات...) تتمثل في التحديد الواضح للحقوق والمسؤوليات وكذا، إن أمكن، بذل الجهود لتحقيق التوافق في المجال التنظيمي إذا لم يتسنى وضع قواعد متناغمة بالكامل.

٥- الاستنتاجات

١-٥ بالنظر إلى المناقشات أعلاه، يمكن استنتاج ما يلي:

(أ) تقر بعض اتفاقات الخدمات الجوية بالمبادئ التي حددها المؤتمر العالمي الخامس للنقل الجوي حيث تم التسليم بأهمية حماية مصالح المستهلكين وتشجيع اعتماد نهج متوافقة؛

(ب) أن اللوائح التنظيمية التي تعتمد في شتى المناطق تختلف من حيث نطاقها وتأثيرها. وقد يكون نهج متعدد الأطراف في إطار الايكاو النهج الأكثر اتساقاً إزاء هذه المسألة، ومن ذلك إعداد مبادئ أساسية بشأن حماية المستهلك على غرار المثال الوارد في المرفق باء، ويمكن عند الضرورة، إضافة مواد إرشادية بشأن مفاهيم من قبيل "الظروف الاستثنائية" أو "الأسباب القاهرة"؛

(ج) هناك حاجة إلى نهج منسق فيما بين المنظمات. وحيث إن منظمة السياحة العالمية تركز على أعداد صك دولي في أقرب الآجال يتعين إيلاء عناية خاصة لتفادي عدم الاتساق بين أعمال الايكاو وأعمال منظمة السياحة العالمية، وضمان ريادة الايكاو في المجالات ذات الصلة بالنقل الجوي.

٦- التوصيات

١-٦ يقترح على المؤتمر النظر في التوصيات أدناه:

(أ) ينبغي أن تعد الايكاو مجموعة من المبادئ الأساسية بشأن حماية المستهلك تتخذ شكل الإطار الإرشادي المقترح في المرفق باء؛

(ب) ينبغي للايكاو أن تلعب دور الريادة في وضع إرشادات في مجال السياسة العامة لمعالجة القضايا الناشئة المتصلة بحماية المستهلك في مجال النقل الجوي على الصعيد العالمي، مع مراعاة مصالح الدول وقطاع الطيران والمسافرين جواً وغير ذلك من الجهات الفاعلة في مجال الطيران؛

(ج) ينبغي للايكاو أن تواصل رصد القضايا المتصلة بحماية المستهلك بغرض مساعدة الدول على البيت، في الوقت المناسب، في الحاجة إلى إعداد ترتيبات تتسم بالطابع الرسمي، من قبيل "مدونة سلوك عالمية"؛

(د) ينبغي للايكاو أن تواصل التعاون والتنسيق مع المنظمات الدولية المعنية الأخرى بغية تفادي ازدواجية الجهود، ولاسيما فيما يتصل بالأعمال التي تقوم بها حالياً منظمة السياحة العالمية.

المرفق ألف
موجز القواعد في مجال حماية المستهلك

المسؤولية الدولية	التشريعات/اللوائح التنظيمية			الالتزامات الطوعية من جانب شركات الطيران			البند
	مناطق أخرى	الاتحاد الأوروبي	الولايات المتحدة الأمريكية	إطار الإياتا العالمي وتوصياتها في	التزام شركات الطيران الأوروبية في	التزام رابطة النقل الجوي في مجال	
							قبل السفر
	*٣٠	*٢٧					إبلاغ المسافر بهوية الناقل
-	-	-	-	√	√	√	عرض أدنى الأسعار الممكنة
-		*١٣	*٣	√*١	√	-	الإبلاغ عن إمكانية توافر أسعار متدنية، على الموقع الشبكي
-	٣١،*٣٠	-	*٢٣	√*٢	√	-	الوفاء بالخدمات المتفق عليها، بعد الدفع
-	٣١،*٣٠	-	*٢٣	√	√	√	السماح بالإبقاء على الحجز والغائها
-	٣١،*٣٠	-	-	√	√	√	رد ثمن التذكرة فوراً
-		-	*٤	√*٢	-	-	رفع القيود على التذاكر (عدم رد الثمن، الاستخدام اللاحق لقسائم الرحلة) في ظروف خاصة.
-	٢٩،*٢٦	١٤،*١٣	*٢٣،*٥	-	-	-	ضمان شفافية الأسعار
*٢١		*١٥	*٦	√	√	√	إخطار المسافر بالشروط التجارية والتشغيلية لشركة الطيران
		*٢٨					حماية المسافرين في حالة إعسار الناقل
	٣٠،*٢٤						إبلاغ المسافرين بالاضطرابات المحتملة في الرحلة
			*٢٣				نشر خطط الطوارئ، وخطط خدمات المستهلكين وعقود النقل (الموقع الشبكي للناقل)
							أثناء السفر
*٢١		*١٦	*٧	√	√	√	تأمين خدمة جيدة للمستهلك من جانب الشركاء في الرمز
-		-	-	-	√	-	اتخاذ تدابير لتسريع عملية تسجيل المسافرين
*٣٠		-	*٢٣،*٨	√	√	√	الإخطار بعمليات تأخير الرحلات والغاءها وتحويل مسارها
	٣١،*٣٠		*٢٣				الإخطار بفرصة مغادرة الطائرة إن أمكن
-		*١٧	*٢٣،*٨	√	√	√	توفير المساعدة في حالة تأخر الطائرة - بما في ذلك عمليات التأخير المطولة
-		*١٧	*٩	√	√	√	التعامل مع الركاب ممنوعين من ركوب الطائرة بإنصاف ومساواة

*٢١	*٣٠، *٣١	*١٨	*٢٣	√	√	√	تسليم الأمتعة بسرعة
-	٢٩،*٢٥ *٣٢،*	٢٠،*١٧ *	*١٢	√	√	√	مراعاة حالة المعوقين وذوي الاحتياجات الخاصة (مثلاً الأشخاص محدودي الحركة أو المعرضين لأمراض الحساسية
بعد السفر							
-	٣٣،*٢٩ *	*١٩	*٢٣،*١١	-	-	-	توفير البيانات لإعداد التقارير العادية عن المستهلكين
-		-	*٢٣،*٨	√،*١	√	√	الرد على شكاوى المستهلكين
تعويض المسافرين							
*٢٢		*١٨	*١٠	-	-	√	تأييد الرفع من الحد الأقصى للتعويض عن الأمتعة
	٣٠،*٢٩ *٣١،*		*٢٣				التعويض عن الحقايب المفقودة
٢٢،*٢١ *	*٢٩	*١٧	*٢٣	-	-	-	التعويض عن الرحلات المتأخرة والملغاة وعن المنع من ركوب الطائرة

*أدرجت اللوائح التنظيمية والالتزامات الطوعية في هذه القائمة لأغراض الإعلام حتى في حالة تعديلها أو سحبها لاحقاً.

ملاحظة:

- ١- الإطار العالمي لخدمة المستهلك؛
- ٢- التوصية (RP 1724)؛
- ٣- أصدرت وزارة النقل إخطاراً بشأن الكشف عن التغييرات في أسعار التذاكر: الموقع الشبكي في مقابل مصادر أخرى في عام ٢٠٠٤ (استناداً إلى 49 U.S.C. 4172 and 14 CFR 399.84)
- ٤- أصدرت وزارة النقل، في يناير ١٩٩٦، رسالة إلى قطاع الطيران بشأن رد التكاليف لدى إلغاء هذه الرحلة (استناداً إلى 49 U.S.C. 4172). وصدرت رسالة مماثلة بشأن المواد الإرشادية في عام ٢٠٠١؛
- ٥- مدونة الولايات المتحدة التي تحظر الممارسات غير العادية أو الخادعة أو أساليب المنافسة غير العادلة (49 U.S.C. 4172)؛ قواعد الإعلان عن الأسعار (14 CFR 399.84)؛
- ٦- الكشف عن اتفاق الاشتراك في الرموز وكذا اتفاقات الاجار مع الخدمة على المدى الطويل (14 CFR 257 and 399 المعدلة جزئياً في عام ٢٠٠٥) والتغييرات في خدمات تغيير الطائرة بدون تغيير تفاصيل الرحلة (14 CFR 258)؛ الكشف عن سياسة إلغاء الرحلات (اتفاق النقل على النحو المطلوب في 14 CFR 253.5)؛
- ٧- المبادئ التوجيهية لبرنامج السلامة الخاص بتفاسم الرموز؛
- ٨- أصدرت وزارة النقل مقترحات جديدة في عام ٢٠٠٧ لتعزيز حماية ركاب الطائرات (مثلاً أن تفرض على شركات الطيران إعداد خطط للطوارئ ملزمة قانوناً في حالة فترات الانتظار المطولة، وأن ترد على شكايات المستهلكين في غضون ٣٠ يوماً، ونشر بيانات التأخير ومعلومات عن الشكاوى على الموقع الشبكي؛
- ٩- قامت وزارة النقل، في عامي ٢٠٠٣ و ٢٠٠٨، بتحديث قواعد الحجز الزائد من جانب شركات الطيران؛
- ١٠- رفعت وزارة النقل الحد الأدنى للتعويض عن الأمتعة من ١٢٥٠ دولاراً إلى ٢٥٠٠ دولار في عام ٢٠٠٤، وإلى ٢٨٠٠ دولار في عام ٢٠٠٧، و٣٠٠٠ دولار في عام ٢٠٠٧. [14 CFR 254](#). كما أصدرت في عام ٢٠٠٩ مواد إرشادية بشأن المسؤولية عن الأمتعة في الرحلات الدولية المشتركة الرموز.
- ١١- تنشر وزارة النقل تقارير المسافرين جواً التي تضمن تقارير عن تأخير الرحلات وسوء مناولة الأمتعة والحجز الزائد وشكاوى المستهلكين. كما باشرت الوزارة، في عام ٢٠٠٣، تجميع الشكاوى المقدمة من الأشخاص المعوقين لدى شركات الطيران الأمريكية والأجنبية (14 CFR 382) وعناصر بيانات إضافية عندما يتم إلغاء الرحلات أو تحويل مسارها أو إرجاع الركاب من البوابة. وشرعت في عام ٢٠٠٨. [\(14 CFR 234\)](#).
- ١٢- صدرت قواعد تحظر التمييز على أساس الإعاقة أثناء السفر جواً (14 CFR 382) وذلك بموجب قانون الاستفادة من النقل الجوي (Air carrier Access Act)؛ ودخلت الصيغة المنقحة حيز النفاذ في مايو ٢٠٠٩؛

- ١٣- تلزم اللائحة التنظيمية الصادرة عن المفوضية الأوروبية ١٠٠٨/٢٠٠٨ شركات الطيران بنشر الأسعار متضمنة جميع الضرائب والرسوم؛ وقامت المفوضية الأوروبية بموجب التوجيه ٩٣/١٣ بفحص المواقع الشبكية لبيع تذاكر السفر الجوي بشروط غير عادلة في عقود الاستهلاك وبموجب التوجيه ٢٠٠٥/٢٩ بشأن الممارسات التجارية غير العادلة. ونشر التقرير النهائي في عام ٢٠٠٩.
- ١٤- صدر التوجيه ٨٤/٤٥٠ بشأن الإعلانات المغلوطة بصيغته المعدلة بالتوجيه ٢٠٠٥/٢٩؛
- ١٥- تتضمن مدونة السلوك الخاصة بنظم الحجز بالحاسوب (لائحة المفوضية الأوروبية ٨٠/٢٠٠٩ التي حلت محل اللائحة ٢٠٠٨/٨٩ بصيغتها المعدلة باللانحيتين ٣٠٨٩/٣٩ و ٣٢٣/٩٩) الأحكام ذات الصلة؛
- ١٦- تتضمن نفس المدونة الأحكام ذات الصلة، توصية اللجنة الأوروبية للطيران المدني بشأن الاحتياجات لحماية المعلومات عن المستهلكين (١٩٩٦)؛
- ١٧- لائحة التنظيمية للمفوضية الأوروبية ٢٦١/٢٠٠٤ التي تلغي لائحة ٢٩٥/٩١، وتستحدث قواعد مشتركة بشأن تعويض المسافرين ومساعدتهم في حالة المنع من ركوب الطائرة أو إلغاء الرحلات أو تأخيرها لمدة طويلة؛
- ١٨- لائحة المفوضية الأوروبية ٨٨٩/٢٠٠٢ المعدلة لائحة ٢٠٢٧/٩٧ لإدراج حكم بشأن المسؤولية عن الأمتعة؛
- ١٩- باشرت المفوضية الأوروبية مشروعاً نموذجياً أطلقت عليه نظام الجماعة الأوروبية للإبلاغ بشأن المسافرين جواً والذي تقدم بموجبه شركات الطيران المعلومات على أساس طوعي (COM(2005)046)؛
- ٢٠- لائحة التنظيمية للمفوضية الأوروبية ١١٠٧/٢٠٠٦ بخصوص حقوق الأشخاص المعوقين والأشخاص محدودي القدرة على الحركة أثناء السفر جواً، بيان اللجنة الأوروبية للطيران المدني بشأن التسهيلات في مجال الطيران المدني، الجزء الخامس؛
- ٢١- اتفاقية وارسو بصيغتها المعدلة في لاهاي عام ١٩٥٥ والبروتوكول الرابع لاتفاقية مونتريال لعام ١٩٧٥؛ دخلت اتفاقية مونتريال حيز النفاذ بتاريخ ٤ نوفمبر ٢٠٠٣ وحلت محل اتفاقية وارسو بالنسبة للدول التي صدقت على الاتفاقية الجديدة؛
- ٢٢- البروتوكول الإضافي لاتفاقية مونتريال، رقم ٢ لعام ١٩٧٥، البروتوكول الإضافي لاتفاقية مونتريال، رقم ١ لعام ١٩٧٥، اتفاقية وارسو بصيغتها المعدلة في لاهاي عام ١٩٥٥ والبروتوكول الرابع لاتفاقية مونتريال لعام ١٩٧٥؛ دخلت اتفاقية مونتريال حيز النفاذ بتاريخ ٤ نوفمبر ٢٠٠٣ وحلت محل اتفاقية وارسو بالنسبة للدول التي صدقت على الاتفاقية الجديدة؛
- ٢٣- قاعدة وزارة النقل في الولايات المتحدة لتعزيز حماية ركاب الطائرات (DOT-OST-2010-0140).

المرفق باء

أمثلة عن المبادئ الأساسية لحماية المستهلك

المبادئ العامة	المحتوى الممكن
قبل السفر	
شفافية الأسعار	يتم إبلاغ المسافر بدقة بالسعر الكامل لل تذكرة بما في ذلك جميع الضرائب والرسوم وغيرها من الجبايات. وتقدم المعلومات للمسافر بطريقة واضحة وبشكل بارز (يحدد لاحقاً). ولا تطبق أي زيادة على السعر بعد الدفع
المعلومات للركاب	يتلقى المسافر المعلومات المناسبة، في أقرب وقت ممكن، بشأن تأخير الرحلات أو إلغائها أو تحويل مسارها.
إعسار الناقل	تكفل الدول إعطاء الأولوية لحماية المسافرين ورد أموالهم في حالة إعسار شركة النقل الجوي.
تثقيف الركاب	تتعاون شركات النقل الجوي مع السلطات الوطنية أو الإقليمية المعنية بغية تعميق وعي المسافرين بشأن وقت وصول أو مغادرة رحلاتهم.
أثناء السفر	
دقة التوقيت	يوفر الناقلون، وفقاً لما تنص عليه قواعد الدول ولوائحها التنظيمية، معلومات دقيقة للمستهلكين عن توقيت وصول و/أو مغادرة رحلاتهم.
المنع من ركوب الطائرة	يوفر الناقلون، وفقاً لما تنص عليه قواعد الدول ولوائحها التنظيمية، المساعدة الملائمة (تحدد لاحقاً) للركاب في حالة منعهم من ركوب الطائرة.
مناولة الأمتعة	يقدم الناقلون، وفقاً لما تنص عليه قواعد الدول ولوائحها التنظيمية، معلومات دقيقة للمسافرين بشأن إيداع الناقلين في حالة ضياع الأمتعة أو سوء مناولتها.
المساعدة في حالة تأخر الطائرة	تقدم للمسافرين مساعدة مناسبة (تحدد لاحقاً) من جانب الناقل في حالة تأخر الرحلة. وفي حالة اضطرابات كبيرة في الرحلات (تحدد لاحقاً) يحق للمسافر الحصول على المساعدة خلال (يحدد لاحقاً عدد الساعات/الأيام)
معلومات للركاب	يتلقى المسافر معلومات مناسبة، في أقرب وقت ممكن، بشأن حالة الرحلة، ولاسيما في حالات تأخيرها أو إلغائها أو تحويل مسارها على الأقل (كل ...)
بعد السفر	
عملية جمع/تحليل البيانات	يتعاون مشغلو النقل الجوي مع الدول والمنظمات المعنية من أجل جمع البيانات بشأن حماية المستهلكين، بما في ذلك بيانات حول مدى رضى المسافرين، ومدى توقيت الرحلات وغير ذلك من عوامل الراحة وما يتصل بها من قضايا تتعلق بتجربة الركاب. وسعيًا إلى التطبيق الأمثل لقواعد حماية المستهلك، تقوم الدول بإجراء تحليلات مشتركة لمدى فعالية اللوائح التنظيمية والالتزامات الطوعية في معالجة الشكاوى وغير ذلك من القضايا ذات الصلة.
نظام معالجة الشكاوى	تُتاح للمسافرين إجراءات لمعالجة الشكاوى تتسم بالسرعة والعدالة والطابع العملي.
تعويض الركاب	
الدعم في حالة فقدان الأمتعة	في حالة فقدان الأمتعة المسجلة أو تأخر وصولها، يقدم للراكب دعم فوري، بما في ذلك معلومات كافية بشأن حالة الأمتعة، والوقت المقرر لتسليمها (لا يتجاوز المدة ...)