



المؤتمر العالمي السابع للنقل الجوي

مونتريال، كندا، من ١٦ - ٢٠/١١/٢٠٢٦

البند ٣ من جدول الأعمال: تعزيز الأطر التنظيمية والمؤسسية

٣-٣: تعزيز آلية التخطيط لحالات الطوارئ وحماية المستهلك من أجل منظومة طيران تتسم بالمرونة

تعزيز حماية المستهلك والتخطيط لحالات الطوارئ

(مقدمة من الأمانة العامة)

الموجز التنفيذي

تتناول ورقة العمل هذه مدى فعالية قواعد حماية المستهلك وأهمية التخطيط لحالات الطوارئ في سياق تزايد تعقيد أسواق النقل الجوي واتساع نطاق الاضطرابات التي وقعت مؤخراً. وفي حين لا تزال الإرشادات القائمة توفر أساساً قيماً، إلا أن ظروف السوق المتغيرة قد أبرزت التحديات المتعلقة باتساق التنفيذ في مختلف النظم القانونية، فضلاً عن الاختلافات في مستوى التأهب والتنسيق والمواءمة بين أطر السياسات والممارسات التشغيلية. وقد أثرت هذه العوامل، في بعض الحالات، على الاتساق في كيفية معاملة المسافرين وفعالية التصدي للاضطرابات الكبيرة التي تحدث في المطارات وشركات الطيران. ولمعالجة هذه المسائل، تقترح الورقة إطاراً عملياً ومرناً للتنفيذ يهدف إلى دعم الدول في تعزيز حماية المستهلك والتخطيط المنسق لحالات الطوارئ. ويركز هذا الإطار على تحسين الاتساق وتوضيح المسؤوليات وتعزيز التأهب وزيادة مستويات المواءمة لإتاحة إجراءات أكثر فعالية وقابلية للتنبؤ بها.

الإجراءات: ترد الإجراءات المعروضة على المؤتمر في الفقرة ٥-١.

الأهداف الاستراتيجية:	ترتبط هذه الورقة بالهدف الاستراتيجي "التنمية الاقتصادية للنقل الجوي تضمن تحقيق الازدهار الاقتصادي والرفاه المجتمعي للجميع".
الآثار المالية:	سيُضطلع بالأنشطة المشار إليها في هذه الورقة رهنأ بالموارد المتاحة في ميزانية البرنامج العادي للفترة ٢٠٢٦-٢٠٢٨ و/أو من المساهمات الخارجة عن الميزانية، بما في ذلك الصندوق الطوعي للنقل الجوي.
المراجع:	القرارات التي اعتمدها الجمعية العمومية في دورتها الثانية والأربعين، الطبعة المؤقتة، أكتوبر ٢٠٢٥ (قرار الجمعية العمومية للإيكاو ٤٢-٢٦) الوثيقة Doc 10221 - "الدورة الثانية والأربعون للجمعية العمومية. مونتريال، ٢٣/٩/٢٠٢٥ - ٣/١٠/٢٠٢٥. اللجنة الاقتصادية. التقرير" مبادئ الإيكاو الرئيسية بشأن حماية المستهلك (ICAO-CorePrinciples)

قاعدة بيانات الإيكاو بشأن اللائحة المتعلقة بحماية المستهلك في مجال الطيران (Consumer Protection Rules)

١- المقدمة

١-١ في المؤتمر العالمي السادس للنقل الجوي (ATConf/6)، أقرت الدول بتزايد تنوع نُظم حماية المسافرين وما يرتبط بذلك من خطر التشتت التنظيمي. وأفضى المؤتمر إلى وضع مبادئ رئيسية رفيعة المستوى وغير ملزمة بشأن حماية المستهلك، تهدف إلى تعزيز الإنصاف والشفافية والتوافق فيما بين الأطر الوطنية والإقليمية، مع الحفاظ في الوقت ذاته على المرونة اللازمة بالنسبة للدول. كما وضعت الإيكاو أدوات داعمة، من بينها الخلاصة الوافية بشأن حماية المستهلك، التي توخّذ السياسات والممارسات الوطنية والإقليمية القائمة، بهدف مساعدة الدول وتيسير تبادل ممارسات حماية المستهلك.

٢-١ ومنذ اعتماد هذه المبادئ، شهدت أسواق النقل الجوي تطوراً كبيراً مدفوعاً بالتحول الرقمي وقنوات التوزيع الجديدة وفصل الخدمات وتزايد دور الوسطاء. وفي الوقت نفسه، شهد القطاع اضطرابات كبرى، شملت جائحة فيروس كورونا إلى جانب الأحداث التشغيلية والجيوستراتيجية والمناخية. وقد أدت هذه التطورات إلى زيادة تعقيد تطبيق تدابير حماية المستهلك وخطط التصدي لحالات الطوارئ، وكشفت عن ثغرات في تنفيذها العملي. وفي هذا السياق، برز تحديان مترابطان في مجال السياسات العامة هما: (١) التفاوت في تطبيق تدابير حماية المستهلك في مختلف النُظم القانونية؛ و(٢) الأثر المترتب على تدابير حماية المستهلك نتيجة التباين في القواعد الوطنية للتخطيط لحالات الطوارئ وآليات التخطيط، بما في ذلك الاختلافات في مستويات التأهب وترتيبات التنسيق والأدوار فيما بين الجهات المعنية.

٣-١ ونظرت الجمعية العمومية للإيكاو في دورتها الثانية والأربعين في هذه المسائل، وأقرت بوجود مخاوف بصدد التفاوت في تطبيق تدابير حقوق المسافرين وحماية المسافرين في مختلف النُظم القانونية. وأحاطت علماً بتأييد عدة دول لفكرة مراجعة المبادئ الرئيسية للإيكاو ولوضع مجموعة من أفضل الممارسات التكميلية من أجل زيادة مستوى التطبيق المتسق. وفي الوقت نفسه، أعرب عن آراء متباينة بشأن ضرورة مواصلة العمل على مواءمة المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك، إذ رأت بعض الدول أن الإطار حالياً القائم كافٍ. وشددت الجمعية العمومية في دورتها الثانية والأربعين أيضاً على أهمية استيعاب الدروس المستفادة ووجهات نظر مختلف الجهات المعنية، مع الحفاظ على المرونة وتجنب التوجهات ذات الأسلوب الإلزامي المفرط.

٢- التحديات الرئيسية التي تؤثر على حماية المستهلك والتخطيط لحالات الطوارئ

١-٢ التحديات في تنفيذ تدابير حماية المستهلك في ظل تطور ظروف السوق والظروف التشغيلية

١-١-٢ **التحديات الهيكلية:** أصبح تطبيق قواعد حماية المستهلك أكثر تعقيداً مقارنة بالظروف التي كانت سائدة وقت وضع المبادئ الرئيسية للإيكاو في عام ٢٠١٣. وتتميز بيئة السوق الحالية بوجود المنصات الرقمية وتنامي دور الوسطاء وترتيبات تقديم الخدمات التي تتسم بمزيد من التشتت وتعدد الأطراف. وفي هذا السياق، تنشأ التحديات أساساً من الهياكل القائمة في السوق، بما في ذلك ضمان الشفافية فيما يتعلق بحقوق المسافرين عبر قنوات البيع المتعددة، وتوضيح العلاقات التعاقدية عندما يكون الوسطاء طرفاً فيها، وتحديد كيفية توزيع المسؤوليات فيما بين شركات الطيران والوسطاء وسائر الجهات المعنية. وتزيد هذه العوامل من تعقيد تطبيق تدابير حماية المستهلك على نحو متسق، ولا سيما في العمليات العابرة للحدود حيث تختلف القواعد الوطنية.

٢-١-٢ **التحديات من حيث التنسيق والتواصل.** أثناء حالات الاضطراب، تتحول التعقيدات الهيكلية المذكورة أعلاه إلى تحديات تشوب مسألتي التواصل والتنسيق، لأن التطبيق الفعال لقواعد حماية المستهلك يتوقف على التنسيق في الوقت المناسب بين جهات فاعلة متعددة. ومن الناحية العملية، تنشأ صعوبات في تقديم معلومات واضحة ومتسقة إلى المسافرين، وضمان وجود فهم مشترك للمسؤوليات بين الجهات المعنية، وتقديم المساعدة والرعاية على نحو منسق. وتتفاقم هذه التحديات في الحالات العابرة

للحدود، حيث إن أوجه التباين في الأطر الوطنية، بما في ذلك الاختلافات في نطاق الالتزامات وتفسير الأحكام المتعلقة بالاضطرابات، قد تقضي إلى تفاوت في تطبيق تدابير حماية المسافرين وإلى حالة من عدم اليقين القانوني. ونتيجة لذلك، قد تواجه الجهات المعنية قيوداً تحول دون التصدي على نحو فعال وقابل للتنبؤ به أثناء الاضطرابات واسعة النطاق.

٢-٢ تحديات التصدي لحالات الطوارئ في حالات الاضطراب

١-٢-٢ **التحديات الهيكلية.** تتباين آليات التخطيط لحالات الطوارئ تبايناً كبيراً بين الدول من حيث مستويات التأهب والترتيبات المؤسسية وهياكل التنسيق. وتعكس هذه الاختلافات أوجه التباين في نماذج نظم الإدارة، وفي كيفية توزيع المسؤوليات بين السلطات العامة والجهات المعنية بالطيران، وفي مستوى التكامل بين أنظمة التخطيط الوطنية. وفي بعض الحالات، قد لا تتضمن آليات التخطيط لحالات الطوارئ والاضطرابات المعقدة على مستوى المنظومة بصورة كاملة، أو قد لا تحدّد أساليب التنسيق بين الجهات الفاعلة المعنية على نحو كافٍ. ويمكن لهذه الاختلافات الهيكلية أن تحدّ من فعالية ترتيبات التخطيط لحالات الطوارئ، ولا سيما في الحالات التي تتطلب إجراءات منسقة بين هيئات وولايات قضائية متعددة.

٢-٢-٢ **التحديات من حيث التنسيق والتواصل.** أثناء حالات الاضطراب الواسعة النطاق، تؤدي هذه الاختلافات الهيكلية إلى ظهور تحديات تتعلق بالتنسيق والتواصل في تنفيذ خطط الطوارئ. ومن الناحية العملية، تنشأ صعوبات في تنسيق الإجراءات بين السلطات العامة والجهات المعنية بالطيران وفي الحفاظ على استمرارية الوظائف الحيوية للطيران وفي ضمان التواصل في الوقت المناسب، والذي يتسم بالاتساق والموثوقية. وتتجلى هذه التحديات بوجه خاص في الحالات السريعة التطور التي قد لا تكون فيها الأدوار والمسؤوليات مفهومة بوضوح أو التي لا تكون فيها آليات التنسيق راسخة بما فيه الكفاية. ونتيجة لذلك، قد تكون قدرة منظومة الطيران على التصدي بفعالية والتعافي على نحو منسق محدودة.

٣-٢-٢ **سبل الاستجابة في حوادث الطائرات وتقديم المساعدة للضحايا وأسرهم.** تمثل حوادث الطائرات تحديات فريدة من نوعها على صعيد العمليات ومن حيث النواحي الإنسانية والقانونية، إذ تتطلب ترتيبات منفصلة للتأهب تتجاوز التخطيط العام للاستجابة لحالات الطوارئ. وينبغي للدول أن تضع أطر عمل وطنية شاملة لضمان سرعة تقديم المساعدة إلى ضحايا حوادث الطائرات، ويشمل ذلك تحديد الأدوار والمسؤوليات بوضوح واستحداث آليات فعالة للتنسيق وتقديم خدمات الدعم الملائمة. ويُستحب أن تبادر الدول الأعضاء إلى وضع تشريعات أو لوائح أو سياسات تتماشى مع أحكام الملحق التاسع للإيكاو — "التسهيلات"، والوثيقة Doc 9998 — "سياسة الإيكاو بشأن مساعدة ضحايا حوادث الطائرات وأسرهم". وينبغي أن تبرز هذه الترتيبات المبادئ المنصوص عليها في "اتفاقية توحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي" (اتفاقية مونتريال لعام ١٩٩٩)، بما في ذلك الأحكام المتعلقة بمسؤولية الناقلين الجويين عن دفع تعويضات مالية عاجلة للضحايا، متى كان القانون المحلي المطبق يلزمها بذلك، لتلبية الاحتياجات المادية الفورية للضحايا وأسرهم.

٣-٢ العلاقة بين حماية المستهلك والتخطيط لحالات الطوارئ

١-٣-٢ يتوقف التطبيق الفعال لتدابير حماية المستهلك أثناء حالات الاضطراب على التوافق بين قواعد حماية المستهلك وآليات التخطيط لحالات الطوارئ على مستوى السياسات وعلى المستوى التشغيلي معاً. وقد تؤدي الاختلافات في تصميم هذه القواعد ونطاقها وتفسيرها إلى عدم الاتساق فيما يتعلق بمعاملة المسافرين في مختلف النظم القانونية، ولا سيما حيثما لا تشمل تلك القواعد والآليات بالكامل الاضطرابات واسعة النطاق أو اتفاقات الخدمات التي تضم جهات فاعلة عدة. ومن الناحية العملية، تُحدّث هذه الاختلافات ثغرات في الأدوار والتنسيق والاتصال، مما يقلل من الفعالية ويفضي إلى التنفيذ المشتت والمعلومات غير المتسقة وحالة من عدم اليقين في تقديم المساعدة والرعاية. ولذلك، فإن توطيد التوافق من خلال تحسين اتساق السياسات والتكامل التشغيلي أمر أساسي لإيجاد الإجراءات التي تتسم بمزيد من التنسيق والفعالية.

٣- الإطار العام التنفيذي لتعزيز آليات حماية المستهلك والتخطيط لحالات الطوارئ

١-٣ استناداً إلى ما سبقت الإشارة إليه من تحديات هيكلية وأخرى متعلقة بالتنسيق والتواصل، يُقترح استحداث الإطار العام التنفيذي التالي لمساعدة الدول في تعزيز آليات حماية المستهلك والتخطيط لحالات الطوارئ. ويهدف هذا الإطار العام إلى تعزيز فعالية كل مجال في حد ذاته، مع الإقرار بأن تحسين التنسيق بين هذين المجالين يمكن أن يُسهم في تحقيق نتائج أفضل. ويركز هذا النهج على ستة مجالات ذات أولوية:

(أ) **تعزيز الاتساق في تطبيق قواعد حماية المستهلك.** يظل تحقيق اتساق أكبر في التطبيق في مختلف النظم القانونية أمراً مهماً، ولا سيما في ضوء ظروف السوق المتغيرة ومخاطر الاضطرابات. وفي هذا السياق، يشير الاتساق إلى زيادة التوفيق بين النهج والنتائج مع الحفاظ على مرونة الدول ضمن أطرها القانونية والتنظيمية الوطنية. ويمكن للمبادرات الإقليمية، عند الاقتضاء، أن تدعم بشكل أكبر اعتماد نهج أكثر اتساقاً بين الدول المشاركة. ورغم أن هذه الجهود يمكن أن تعزز الاتساق، فإن التعقيد المتزايد والطابع الدولي للنقل الجوي قد يستدعيان أيضاً النظر مستقبلاً في اتباع نهج دولية أكثر توافقاً فيما يخص حماية مستهلكي خدمات الطيران، وذلك من خلال توحيد القواعد الدولية لدعم اليقين القانوني واتساق النتائج فيما بين مختلف الدول. وبناءً على ذلك، تُشجّع الدول على تطبيق المبادئ الرئيسية للإيكابو بشأن حماية المستهلك في ممارساتها التنظيمية، مع مراعاة أطرها الوطنية وعلى تبادل الممارسات وخبرات التنفيذ، بما في ذلك الدروس المستفادة من حالات الاضطراب.

(ب) وفي الوقت نفسه، وتماشياً مع توصيات الدورة الثانية والأربعين للجمعية العمومية التي عيّرت العديد من الدول من خلالها عن دعمها لمراجعة المبادئ الرئيسية، تهدف الأعمال الجارية إلى مواصلة تنقيح تلك المبادئ في ضوء الظروف المتغيرة، مع الإقرار بأن المبادئ القائمة لا تزال كافية إلى حد كبير. وعند توفر هذه التنقيحات، يمكن للدول أن تواصل تعزيز نهجها، حسب الاقتضاء، استناداً إلى الأطر القائمة. ونظراً لتزايد الرقمنة والتدويل في مجال النقل الجوي، فمن الأهمية بمكان التأكيد على ضرورة وضع قواعد دولية أكثر تناسقاً، بل وموحدة حيثما كان ذلك ملائماً، بشأن حماية المستهلكين في مجال الطيران، بما في ذلك حقوق الركاب، بهدف الحد من تفتت اللوائح التنظيمية، وتعزيز اليقين القانوني، وضمان المعاملة المتسقة للركاب عبر مختلف الدول. ولتحقيق قدر أكبر من الاتساق ودعماً وعملاً بقرار الجمعية العمومية ٤٢-٢٦، يُرجى من الدول الأعضاء التي لم تنضم بعد إلى اتفاقية مونتريال لعام ١٩٩٩ المبادرة إلى القيام بذلك.^١ فمن شأن توسيع نطاق المشاركة في اتفاقية مونتريال لعام ١٩٩٩ أن يعزز الإنصاف والاتساق الدولي من خلال توفير إطار مقبول على نطاق واسع ينظم مسؤولية الناقل في عمليات النقل الدولي بما يكفل اليقين القانوني ويعالج على نحو كافٍ مطالبات المسافرين والشحن الناشئة عن حالات الاضطراب.

(ج) **توضيح المسؤوليات في تعزيز تنفيذ تدابير حماية المستهلك.** ينبغي أن توفر الأطر الوطنية لحماية المستهلك أحكاماً واضحة ومتسقة وشفافة، بما في ذلك تحديد أدوار والتزامات شركات الطيران والوسطاء وسائر مقدمي الخدمات تحديداً دقيقاً، ولا سيما في الترتيبات التعاقدية متعددة الأطراف وغير المباشرة. ويُعدّ التنفيذ الفعال لهذه الأحكام أمراً أساسياً، بما في ذلك من خلال ترتيبات تشغيلية تكفل تقديم المعلومات

^١ تضم اتفاقية مونتريال لعام ١٩٩٩ حالياً ١٤٤ طرفاً.

والمساعدة والرعاية إلى المسافرين في الوقت المناسب أثناء حالات الاضطراب. ولتحقيق الاتساق وإمكانية التوقع فيما يخص معاملة الركاب، ينبغي بذل المزيد من الجهود من أجل التوفيق بين القواعد المتعلقة بحماية المستهلكين في مجال الطيران وحقوق الركاب، وتوحيدها حيثما كان ذلك مناسباً. ومن شأن هذا النهج أن يساعد في تحقيق توازن مناسب بين مصالح المستهلكين ومصالح القطاع، والحد من عدم اليقين القانوني والدعاوى القضائية، وتوفير إطار عمل أكثر توافقاً للنقل الجوي الدولي. وينبغي دعم هذه الجهود باستخدام المواد الإرشادية الصادرة عن الإيكاو والخلاصة الوافية بشأن حماية المستهلك والتبادل المنظم للممارسات من أجل تعزيز الفهم المشترك والنهج الموحدة.

(د) **تعزيز التأهب والتنسيق للتصدي للاضطرابات.** ينبغي الاستمرار في تعزيز آليات التخطيط لحالات الطوارئ، بما يتوافق مع الأحكام التي تنص عليها ملاحق الإيكاو والقرارات الصادرة عن جمعيتها العمومية^٢، لضمان التأهب الكافي لحالات الاضطراب الواسعة النطاق وتلك التي تطل المنظومة بأكملها. ويشمل ذلك تعزيز الترتيبات المؤسسية، وتحديد الأدوار والمسؤوليات بوضوح، وضمان التنسيق الفعال بين السلطات العامة المعنية والجهات المعنية في قطاع الطيران، مع مراعاة الدروس المستفادة والتوصيات المنبثقة عن مؤتمر الإيكاو الرفيع المستوى بشأن فيروس كورونا (HLCC 2021)، مثل التأهب للأزمات، والتخطيط لاستمرارية الأعمال، والإدارة المنسقة للمخاطر، وتبادل المعلومات، والحفاظ على الوظائف الأساسية للطيران أثناء الاضطرابات الكبرى. ويظل التأهب التشغيلي أمر بالغ الأهمية، بما في ذلك القدرة على تنسيق الإجراءات والحفاظ على استمرارية وظائف الطيران الحيوية والتواصل بفعالية أثناء حالات الاضطراب السريعة التطور. وينبغي دعم ذلك من خلال الاستعراض والاختبار المنتظمين لخطط الطوارئ، والتمارين القائمة على السيناريوهات المختلفة واستيعاب الدروس المستفادة من حالات الاضطراب السابقة.

(هـ) **تحسين التنسيق بين الأطر العامة لحماية المستهلكين وآليات التخطيط للطوارئ.** في حين تؤدي آليات حماية المستهلك والتخطيط لحالات الطوارئ وظائف متميزة، إلا أن تحسين التنسيق بينها يمكن أن يدعم تنفيذ التدابير بفعالية أكبر أثناء حالات الاضطراب. وتُشجّع الدول، حسب الاقتضاء، على ضمان أن تكون هذه الآليات متعاضة، بوسائل منها تيسير التنسيق بين السلطات المعنية ومواءمة العمليات التشغيلية عند الضرورة. ويمكن لهذا التنسيق أن يساعد في ضمان القيام بالتدابير المتعلقة بتقديم المعلومات للمسافرين ومساعدتهم ورعايتهم على نحو متسق وفي الوقت المناسب أثناء حالات الاضطراب.

(و) **تعزيز تبادل المعلومات.** يُعدّ تعزيز تبادل المعلومات بين الدول والجهات المعنية أمراً أساسياً لدعم الاتساق والتنسيق. لذا تُشجّع الدول والمنظمات الإقليمية على تبادل الممارسات والدروس المستفادة وعلى استخدام آليات الإيكاو، بما في ذلك الخلاصة الوافية بشأن حماية المستهلك، كوسائل عملية لتعزيز الشفافية والمواءمة بين مختلف النظم القانونية.

(ز) **مواصلة تعزيز دور الإيكاو.** ستواصل الإيكاو وضع وتحديث الإرشادات وأفضل الممارسات، وتيسير تبادل الخبرات، وتعزيز التعاون فيما بين الجهات المعنية في مجالي حماية المستهلك والتخطيط لحالات الطوارئ. كما سيسهم هذا العمل في تحقيق الاتساق في أطر حماية المستهلك وحقوق الركاب، بما في ذلك من خلال

^٢ الملحق الأول — إجازة العاملين، الملحق السادس — تشغيل الطائرات، الملحق التاسع — التسهيلات، الملحق الحادي عشر — خدمات الملاحة الجوية، الملحق الرابع عشر — المطارات، الملحق التاسع عشر — إدارة السلامة، قرار الجمعية العمومية ٤٢-١٣: "استراتيجية الحد من مخاطر الكوارث وآليات التصدي لها في قطاع الطيران"

النظر في اتباع نهج أكثر توافقاً تهدف إلى الحد من التفتت، وتعزيز اليقين القانوني، وتشجيع إمكانية توقع النتائج فيما بين مختلف الدول. ولابد من السعي إلى تحقيق قدر أكبر من الاتساق وتطبيق الأطر والآليات المعنية بفعالية أكبر، مع مراعاة تنوع الترتيبات القانونية والمؤسسية الوطنية.

٤- الاستنتاجات

١-٤ تُبرز التحديات المحددة الحاجة إلى تعزيز حماية المستهلك والتخطيط لسبل الاستجابة في حالات الطوارئ، في سياق ظروف السوق المتغيرة ومخاطر الاضطرابات. وتتمثل القضية الأساسية في ضمان التطبيق الفعال لهذه الأطر في بيئة تشغيلية تزداد تعقيداً. ومن شأن تعزيز الوضوح والاتساق والفعالية في كل من تلك الأطر وتحسين التنسيق بينها عند الاقتضاء، أن يدعم تحقيق نتائج أفضل للمسافرين وتعزيز مرونة المنظومة. ومع استمرار تطور النقل الجوي على الصعيد العالمي، فإن الاتجاه نحو أطر عامة أكثر تناسقاً لحماية المستهلك وحقوق الركاب من شأنه أن يقلل من حالة التشتت والتفتت بشكل كبير، ويعزز اليقين القانوني، ويدعم تحقيق نتائج متوازنة يمكن توقعها لكل من الركاب والقطاع على حد سواء.

٥- الإجراءات المطلوبة

١٠-٥ تُطرح التوصيات التالية لينظر فيها المؤتمر:

أ) ينبغي للدول أن تعزز تنفيذ الأطر العامة لحماية المستهلك وآليات التخطيط للطوارئ، بوسائل منها إسناد المسؤوليات بشكل واضح والتنسيق الفعال بين السلطات المعنية والجهات المختصة، وتعزيز التأهب للتعامل مع حالات التعطل واسعة النطاق، والتوفيق بين الإجراءات المتعلقة بمعلومات الركاب والمساعدة والرعاية، بما في ذلك تقديم المساعدة إلى ضحايا حوادث الطائرات وأسرههم؛

ب) ينبغي للدول الحرص على التوفيق بين ما لديها من أطر عامة لحماية المستهلك وآليات للتخطيط لحالات الطوارئ من خلال وضع إجراءات متكاملة، وتحديد المسؤوليات المنسقة بين السلطات المختصة، والتوفيق بين العمليات التشغيلية لتقديم المعلومات والمساعدة والرعاية إلى المسافرين أثناء حالات الاضطراب؛

ج) ينبغي للدول أن تواظب على تبادل المعلومات والتعاون في الوقت المناسب وبصورة منهجية، بوسائل منها استخدام آليات الإيكاو القائمة، بالاستناد إلى بروتوكولات التواصل القائمة وترتيبات التنسيق الراسخة بين الجهات المعنية، وذلك من أجل تعزيز الاتساق وتيسير الإجراءات المنسقة لحالات الاضطراب والعمل على تقديم المساعدة الفعالة إلى المسافرين؛

د) ستواصل الإيكاو العمل على وضع آليات أكثر توافقاً واتساقاً لحماية المستهلك والتخطيط لحالات الطوارئ، للحد من التشتت والتفتت وتعزيز اليقين القانوني؛

هـ) ينبغي للدول التي لم تصدق بعد على "اتفاقية توحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي" (اتفاقية مونتريال لعام ١٩٩٩) المبادرة إلى القيام بذلك.

— انتهى —