



المؤتمر العالمي السابع للنقل الجوي

مونتريال، كندا، من ١٦ إلى ٢٠/١١/٢٠٢٦

البند رقم ٣: تعزيز الأطر التنظيمية والمؤسسية
٣-٣: تعزيز آلية التخطيط لحالات الطوارئ وحماية المستهلك من أجل منظومة طيران تتسم بالمرونة

حماية المستهلكين من خلال ضمان ربط جوي آمن وبأسعار معقولة

(ورقة مقدمة من الإياتا)

الموجز التنفيذي

تتناول هذه الورقة التطورات المتعلقة بأنظمة حماية المستهلك منذ المؤتمر العالمي السادس للنقل الجوي (ATConf/6)، بما في ذلك مواءمة أنظمة حقوق المسافرين مع أولويات المستهلك. وتقر الورقة استكمال المبادئ الأساسية للإيكاو بشأن حماية المستهلك بدليل نموذجي يمكن للحكومات والجهات المعنية في قطاع الطيران اعتماده لضمان فهم المستهلكين لحقوقهم ومسؤولياتهم في جميع مراحل الرحلة، بدءاً من الحجز وحتى الوصول.

يتطلب ضمان ربط جوي آمن وبأسعار معقولة للجميع صناعة طيران تنافسية وديناميكية، يُمكن شركات الطيران من الابتكار والتميز عن منافسيها. وقد حققت الحريات التجارية فوائد جمة للمسافرين من خلال خفض الأسعار وزيادة الخيارات والربط. إلا أن هذه الحريات باتت الآن مهددة بسبب إعادة التنظيم الاقتصادي.

الإجراء: يُدعى المؤتمر إلى مراجعة المعلومات والمقترحات الواردة في هذه الورقة، و:

- أ) مطالبة الإيكاو بإعداد دليل حقوق المسافر كما هو موضح في هذه الورقة.
- ب) مطالبة الإيكاو بتشكيل فريق متعدد التخصصات بمشاركة الدول وصناعة الطيران لمساعدة المنظمة في إعداد الدليل.
- ج) شجيع الدول على حماية الحريات التجارية وحريات التسعير التي تعتبر ضرورية لضمان ربط جوي آمن وبأسعار معقولة للجميع.

الأهداف الاستراتيجية:	ترتبط هذه الورقة بالهدف الاستراتيجي "التنمية الاقتصادية للنقل الجوي تضمن تحقيق الازدهار الاقتصادي والرفاه المجتمعي للجميع".
الأثار المالية:	سيطلب إنشاء فريق متعدد التخصصات وإصدار دليل حقوق المسافرين تكاليف محدودة.
المراجع:	

¹ قدمت الإياتا النسخ العربية والاسبانية والإنجليزية والروسية والصينية والفرنسية.

١- المقدمة

١-١ أدركت الإيكاو مسألة تنظيم شؤون المستهلك منذ المؤتمر العالمي الخامس للنقل الجوي عام ٢٠٠٣، والذي خلص إلى ضرورة اتخاذ الدول خطوات لتجنب الغموض القانوني الذي قد ينشأ عن تطبيق القوانين الوطنية خارج حدودها الإقليمية. وفي عام ٢٠١٢، أجرت الإيكاو دراسة حول فعالية لوائح حماية المستهلك. وبحلول موعد المؤتمر العالمي السادس للنقل الجوي عام ٢٠١٣، أقرت الإيكاو بأن عدداً متزايداً من الدول يسنّ لوائح لحماية المستهلك في مجال النقل الجوي، وأن ثمة حاجة إلى نهج منسق.

٢-١ واستجابة لهذه التطورات، ولا سيما انتشار أنظمة حقوق المسافرين الوطنية، اعتمدت الإيكاو مجموعة من المبادئ الأساسية لحماية المستهلك عام ٢٠١٥. وتُقر هذه المبادئ بأن المسافرين يستفيدون من قطاع نقل جوي تنافسي، وخاصةً ذلك الذي يوفر الخيار ومجموعة متنوعة من عروض الخدمات. وبناءً على ذلك، تنص المبادئ الأساسية على ضرورة تمتع السلطات الحكومية بالمرونة اللازمة لوضع أنظمة لحماية المستهلك تُحقق توازناً مناسباً بين حماية المستهلكين وتنافسية صناعة الطيران، مع مراعاة الخصائص الاجتماعية والسياسية والاقتصادية المختلفة للدول.

٢- التطورات منذ المؤتمر العالمي السادس للنقل الجوي

١-٢ منذ المؤتمر العالمي السادس للنقل الجوي، استمر انتشار الأنظمة الوطنية. ويُعدّ تضارب الاستجابات التنظيمية التي تتخذها الدول المختلفة تحدياً رئيسياً. علاوة على ذلك، تُضيف العديد من الأحكام في تشريعات حقوق المسافرين القائمة والمقترحة تكاليف باهظة وتعقيدات تشغيلية كبيرة لشركات الطيران. وتتراوح هذه الأحكام بين التزامات التعويض التي قد تتجاوز في بعض الحالات سعر التذكرة، وإلزام شركات الطيران بتخصيص كوادر وموارد لتلبية متطلبات التقارير الحكومية والامتثال للعديد من الأنظمة.

٣- فهم تفضيلات المسافرين ومعالجتها

١-٣ تُقدّم أبحاث المستهلكين رؤية قيمة حول تفضيلات المسافرين. ويُعدّ توفير ربط آمن وبأسعار معقولة أولوية قصوى للمسافرين، لا سيما في ظلّ الضغوط التضخمية التي تُثقل كاهل ميزانيات الأسر والشركات على حدّ سواء. ويُؤدّي ذلك إلى توتر محتمل بين أنظمة حماية المستهلك في قطاع الطيران ومصالح المسافرين أنفسهم الذين وُضعت هذه الأنظمة لحمايتهم.

٢-٣ ويشمل ذلك التدخلات التي تُؤثّر على الحريات التجارية والتسعيرية، بما في ذلك قدرة شركات الطيران على تسويق منتجاتها وخدماتها بحرية، وفقاً لما تنصّ عليه العديد من اتفاقيات خدمات النقل الجوي الليبرالية. وتُشير استطلاعات الرأي في قطاع الطيران إلى أن المسافرين على دراية بفصل المنتجات المُقدّمة وفهم ما هو مُدرج وما هو غير مُدرج في كلّ سعر. ويُقدّر العديد من المسافرين حرية اختيار سعر أساسي وإضافة الخدمة/الخدمات الإضافية التي يحتاجونها لرحلة مُحدّدة، مثل الأمتعة أو اختيار المقعد أو الصعود إلى الطائرة بأولوية.

٣-٣ يُدرك المسافرون تماماً ما يُريدونه في الحالات المؤسفة التي تتعطل فيها الرحلات، حيث تُعدّ المعلومات المناسبة وفي الوقت المناسب، إلى جانب الرعاية والمساعدة المُلائمة، واستكمال السفر إلى وجهتهم، من أهمّ أولوياتهم.

٤-٣ يُعدّ ضمان حصول المستهلكين على المعلومات ذات الصلة في جميع مراحل الرحلة هدفاً مشتركاً للحكومات والجهات المعنية في قطاع الطيران. فالمستهلكون الواعون هم مستهلكون قادرين على اتخاذ قرارات مدروسة. وانطلاقاً من هذا

المبدأ، تعمل العديد من الحكومات والجهات المعنية في قطاع الطيران على تطوير مواد إرشادية و"أدلة" لضمان تمكّن المسافرين من اتخاذ خيارات مدروسة طوال رحلة السفر، بدءاً من الحجز وحتى الوصول.

٣-٥ كما تلعب المعلومات دوراً هاماً في ضمان إدراك المسافرين لما هو مطلوب منهم، وأن لديهم مسؤوليات وحقوق. وتشمل الاعتبارات ذات الصلة توفير وثائق كاملة وسارية المفعول للرحلة بأكملها، والتأكد من تغليف ونقل المواد التي قد تكون خطيرة، بما في ذلك الأجهزة الإلكترونية وبطاريات الليثيوم، بشكل سليم، والتأكيد على أهمية الالتزام بتعليمات طاقم الطائرة طوال الرحلة.

٣-٦ من خلال ضمان حصول المستهلكين على المعلومات الصحيحة، وبالتالي حمايتهم مسبقاً، يمكن لهذه الوثائق أن تُقلّل الحاجة إلى أدوات حماية المستهلك الأكثر تعقيداً لاحقاً. وتُقرّ المبادئ الأساسية للإيكو والفعل بالدور الهام للمعلومات في توفير حماية المستهلك، ولذلك يُعدّ توفير جميع المعلومات ذات الصلة في مصدر واحد امتداداً منطقياً للمبادئ الأساسية.

٤- حماية الحريات التجارية وحرية التسعير

٤-١ يتمتع المسافرون جواً بإمكانية الوصول إلى شبكة واسعة ومتنامية من الخطوط الجوية حول العالم. كما تتوفر لهم مجموعة واسعة من الأسعار المصممة خصيصاً لتلبية احتياجاتهم وأغراض سفرهم. وبفضل حرية تسعير تذاكر الطيران، تستطيع شركات الطيران تقديم أسعار منخفضة لعدد متزايد من المسافرين، مما يُمكنها من تقديم أنواع مختلفة من الأسعار، لكل منها شروط وأحكام مختلفة، استجابةً للطلب والمنافسة في السوق.

٤-٢ تدعم الحريات التجارية قطاع طيران ديناميكي وتنافسي، مما يتيح للمستهلكين الاختيار بين مجموعة واسعة من شركات الطيران التي تقدم باقة متنوعة من المنتجات. وفي العديد من الدول، تُصاحب الحريات التجارية قواعد لشفافية التسعير لضمان إمام المستهلكين التام وفهمهم للشروط والأحكام التي تنطبق على رحلاتهم.

٤-٣ يعكس قطاع الطيران التطورات في قطاعات أخرى. ويُعدّ تخصيص المنتجات وتكييفها من الاتجاهات الأوسع نطاقاً في قطاعات البيع بالتجزئة الموجهة للمستهلكين. ويطلب المستهلكون بشكل متزايد بإمكانية تخصيص المنتجات والخدمات وفقاً لاحتياجاتهم الخاصة، بدلاً من إجبارهم على الشراء وفقاً لنموذج موحد. ويمكن ملاحظة هذا النمط في قطاعات متنوعة كصناعة السيارات والملابس.

٤-٤ ومع ذلك، هناك اتجاه متزايد نحو أن تحدّ لوائح حماية المستهلك في قطاع الطيران من قدرة شركات الطيران على تحديد أسعارها وسياساتها وقدرتها على المنافسة ليس فقط في نوع الخدمات التي تقدمها، بل أيضاً في الشروط التي تراها مناسبة لتقديم تلك الخدمة. وتؤدي هذه اللوائح إلى تقويض الحقوق المنصوص عليها في العديد من اتفاقيات خدمات النقل الجوي التي تسمح لشركات الطيران بتسعير خدماتها وتوزيعها بحرية.

٤-٥ إن اللوائح التي تقيد سياسات عدم الحضور وقواعد استخدام القوائم المتسلسلة، أو التي تحدّ من الحجز الزائد، تقوض ممارسات إدارة الإيرادات المتطورة التي طبقتها شركات الطيران لحماية مخزونها. وبالمثل، فإن اللوائح التي تلزم بتضمين بعض المزايا في سعر تذكرة الطيران تقيد حرية شركات الطيران في فصل منتجاتها وقدرة الركاب على تخصيص رحلاتهم وفقاً لاحتياجاتهم الخاصة. وتؤثر جميع هذه اللوائح على قدرة شركات الطيران على تقديم أسعار منخفضة وتوفير خدمات الربط الجوي على خطوط ذات هوامش ربح منخفضة. وبدورها، تحدّ هذه اللوائح من إمكانية سفر المستهلكين المتأثرين بالأسعار جواً، كما تحدّ من الوصول إلى الأسواق الإقليمية والمجتمعات النائية.

٥- الاستنتاجات

١-٥ بناءً على ما سبق، يمكن استخلاص ما يلي:

١-١-٥ يتطلب تحقيق هدف توفير ربط جوي آمن وبأسعار معقولة للجميع قطاع طيران تنافسي وديناميكي، حيث تستطيع شركات الطيران التنافس والابتكار وتمييز خدماتها؛

٢-١-٥ يجب إعلام المسافرين جواً بحقوقهم ومسؤولياتهم في جميع مراحل الرحلة. إن تمكين المستهلكين من خلال ضمان توفير المعلومات ذات الصلة في الوقت المناسب وبطريقة سهلة الوصول، من شأنه أن يقلل الحاجة إلى لوائح حماية المستهلك المرهقة. وسيكون دليل حقوق المسافرين للإيكاو مصدراً قيماً للحكومات والجهات المعنية في القطاع لتوفير هذه المعلومات بشكل موحد ومن مصدر واحد؛

٣-١-٥ تلعب الحريات التجارية والتسعيرية الواردة في العديد من اتفاقيات خدمات النقل الجوي دوراً هاماً في تمكين شركات الطيران من توفير ربط جوي بأسعار معقولة.

— انتهى —