



المؤتمر العالمي السابع للنقل الجوي

مونتريال، كندا، من ١٦ - ٢٠٢٦/١١/٢٠

البند رقم ٣: تعزيز الأطر التنظيمية والمؤسسية
١-٣: تعزيز آلية التخطيط لحالات الطوارئ وحماية المستهلك من أجل منظومة طيران تتسم بالمرونة

تعزيز حماية مستهلكي خدمات النقل الجوي من أجل نظام طيران قادر على الصمود

(ورقة مقدّمة من تايلند)

الموجز التنفيذي

تتضمن هذه الورقة ما يلي:

ملاحظة ١ — تُعد حماية المستهلك أمراً ضرورياً للحفاظ على ثقة الركاب ودعم النمو المستدام للنقل الجوي الدولي. ومع تزايد رقمنة قطاع الطيران وترابطه عالمياً، ظهرت تحديات جديدة، من بينها الشفافية في قنوات التوزيع عبر الإنترنت ومعالجة الشكاوى العابرة للحدود ووعي الركاب بحقوقهم.

ملاحظة ٢ — وإن حالات الاضطراب الواسعة النطاق، مثل الأحوال الجوية القاسية والقيود التشغيلية والأحداث السياسية والانقطاعات في النظم التكنولوجية، تبرز ضرورة اتخاذ تدابير فعالة لحماية الركاب والتواصل الواضح. ونظراً إلى أن حالات الاضطراب قد تشمل جهات معنية متعددة، بما في ذلك شركات الطيران والمطارات ومقدمو خدمات الملاحة الجوية، يلزم اتباع نهج منسق يشمل المنظومة بأكملها.

ملاحظة ٣ — وتدعم تايلند تعزيز حماية المستهلك من خلال تنفيذ المبادئ الأساسية لمنظمة الطيران المدني الدولي (الإيكاو) بشأن حماية المستهلك واللوائح الوطنية لحماية الركاب. ومن شأن تعزيز التعاون الدولي وتبادل المعلومات وبناء القدرات وتبادل أفضل الممارسات أن يزيد من اتساق حماية المستهلك وفعاليتها على الصعيد العالمي، مما يساهم في إقامة نظام طيران أكثر قدرة على الصمود والاستدامة.

الإجراءات: يُدعى المؤتمر إلى القيام بما يلي:

أ) تشجيع الدول على مراجعة ما لديها من قواعد الوطنية لحماية مستهلكي خدمات النقل الجوي وتعزيزها، بالاستناد إلى المبادئ الأساسية للإيكاو بشأن حماية المستهلك؛

ب) دعم المبادرات الرامية إلى زيادة وعي الركاب بحقوقهم وآليات تقديم الشكاوى والانتصاف المتاحة لهم؛

(ج) دعم إقامة ترتيبات تعاونية بين الدول لمعالجة شكاوى الركاب العابرة للحدود وتبادل المعلومات اللازمة؛ (د) الطلب إلى الإيكاو تيسير أنشطة بناء القدرات وتوفير منتديات لتبادل الخبرات التنظيمية وأفضل الممارسات بشأن حماية مستهلكي خدمات النقل الجوي؛ (هـ) الطلب إلى الإيكاو استكشاف الخيارات الكفيلة بتعزيز التنسيق الدولي والتقارب التنظيمي في مجال حماية مستهلكي خدمات النقل الجوي، مع مراعاة اختلاف الأحكام القانونية والتشغيلية للدول؛ (و) الطلب إلى الإيكاو استعراض مدى كفاية المبادئ الأساسية بشأن حماية المستهلك في مواجهة التحديات الناشئة المتعلقة بالرقمنة وقنوات التوزيع عبر الإنترنت وشكاوى الركاب العابرة للحدود وحالات الاضطراب الواسعة النطاق، والقيام، عند الاقتضاء، بوضع ما يلزم من أحكام حديثة أو المواد الإرشادية التكميلية.	الأهداف الاستراتيجية: ترتبط هذه الورقة بالهدف الاستراتيجي "التنمية الاقتصادية للنقل الجوي تضمن تحقيق الازدهار الاقتصادي والرفاه المجتمعي للجميع". الآثار المالية: من المتوقع تنفيذ التوصيات الواردة في هذه الورقة في إطار برامج عمل الإيكاو الحالية والموارد المتاحة. وستكون أي مبادرات مستقبلية تتطلب دراسات إضافية أو مواد إرشادية أو أنشطة لبناء القدرات مرهونة بتوافر الموارد والأولويات التي تحددها الدول الأعضاء في الإيكاو. المراجع: المبادئ الأساسية للإيكاو بشأن حماية المستهلك.
---	---

١- المقدمة

١-١ تُعد ثقة المستهلك أمراً ضرورياً للتنمية المستدامة للنقل الجوي الدولي. وتعزز القواعد الفعالة لحماية المستهلك الشفافية والإنصاف والمساءلة من خلال ضمان حصول الركاب على معلومات دقيقة وعلى المساعدة والدعم عند شراء التذاكر أو أثناء حالات الاضطراب.

٢-١ فعلى مدى العقد الماضي، اعتمدت الدول بصورة متزايدة تدابير لحماية الركاب تتناول حالات التأخير والإلغاء ومنع الصعود إلى الطائرة ومعالجة الشكاوى ومساعدة الركاب. وشكّلت المبادئ الأساسية لمنظمة الطيران المدني الدولي (الإيكاو) بشأن حماية المستهلك مرجعاً قيماً لوضع السياسات الوطنية والقواعد التنظيمية. واعتمدت تايلند كذلك المبادئ الأساسية للإيكاو أساساً لسياساتها في مجال الطيران المدني بشأن حماية المستهلك.

٣-١ وتشهد البيئة التشغيلية للنقل الجوي الدولي تطوراً مستمراً. فقد أدى نمو حركة الركاب وزيادة الرقمنة وتعقد قنوات التوزيع والطابع العالمي لخدمات الطيران إلى ظهور تحديات مؤسسية وتنظيمية جديدة. وأبرزت حالات الاضطراب الواسعة النطاق التي وقعت مؤخراً ضرورة توفير حماية فعالة للمستهلك في أثناء العمليات الاعتيادية والأحداث الاستثنائية على السواء.

٤-١ وترى تايلند أن تعزيز حماية المستهلك يعزز بصورة مباشرة قدرة نظام النقل الجوي على الصمود، من خلال تدعيم ثقة الركاب ودعم اليقين التنظيمي وضمان إلمام الركاب بالمعلومات اللازمة وتلقيهم المساعدة في أثناء حالات اضطراب الخدمات.

٢- المناقشة

١-٢ التحديات الناشئة في مجال حماية المستهلك

١-١-٢ أدى النمو المستمر للنقل الجوي إلى ارتفاع توقعات الركاب وزيادة الطلب على الحماية الفعالة للمستهلك. وفي الوقت نفسه، أدى توسع وكالات السفر عبر الإنترنت ومنصات الحجز الرقمية وغيرها من الوسيط إلى ظهور تحديات تتعلق بالشفافية ووعي الركاب وتوزيع المسؤوليات بين مقدمي الخدمات.

٢-١-٢ وكثيراً ما ينطوي السفر الجوي الدولي على اختصاصات قضائية متعددة ذات قواعد قانونية وتنظيمية مختلفة. ونتيجة لذلك، قد يواجه الركاب مستويات متفاوتة من الحماية وصعوبات في التماس سبل الانتصاف فيما يتعلق بالشكاوى العابرة للحدود.

٣-١-٢ وعلاوة على ذلك، لا يزال كثير من الركاب غير ملمين بحقوقهم وسبل الانتصاف المتاحة لهم وإجراءات تقديم الشكاوى. ولذلك، فإن تعزيز الوعي العام أمر ضروري لتحسين فعالية قواعد حماية المستهلك.

٢-٢ حماية المستهلك أثناء حالات الاضطراب

١-٢-٢ يمكن أن تؤثر حالات الاضطراب الواسعة النطاق، بما في ذلك الأحوال الجوية القاسية وقيود المجال الجوي والنزاعات السياسية والمسائل التشغيلية في المطارات والقيود المتعلقة بإدارة الحركة الجوية والانقطاعات الرئيسية في النظم التكنولوجية، تأثيراً كبيراً في الركاب والجهات المعنية بالطيران. وتبرز هذه الأحداث أهمية قواعد حماية المستهلك التي تظل عملية ومتناسبة وفعالة في الظروف الاستثنائية.

٢-٢-٢ وعلى الرغم من أن قواعد حماية المستهلك غالباً ما تركز على شركات الطيران، فإن حالات الاضطراب قد تنشأ أيضاً عن جهات معنية أخرى، مثل المطارات ومقدمي خدمات الملاحة الجوية. وقد تنجم الإشكاليات التشغيلية عن ازدحام المطارات وأعطال نظم الأمتعة وتأخر إجراءات الفحص الأمني وقيود البنية الأساسية ومشكلات المناولة الأرضية أو انخفاض سعة المطارات. كما قد تنجم حالات تأخر الرحلات والغائرها عن القيود المتعلقة بإدارة الحركة الجوية وإغلاق المجال الجوي ونقص الموظفين والإجراءات المتخذة لمواجهة الأحوال الجوية السيئة وغيرها من القيود. ويلزم اتباع نهج منسق بين جميع الأطراف للتخفيف من الآثار الواقعة على الركاب ودعم تعافي العمليات التشغيلية.

٣-٢-٢ ويتوقع الركاب بصورة متزايدة الحصول على معلومات آنية من خلال المواقع الإلكترونية لشركات الطيران وتطبيقات الأجهزة المحمولة والإشعارات بالبريد الإلكتروني وخدمة الرسائل القصيرة (SMS) ونظم المعلومات في المطارات ووسائل التواصل الاجتماعي. ويُعد التواصل في الوقت المناسب وبصورة دقيقة ومتسقة أثناء حالات الاضطراب أمراً ضرورياً. وينبغي أن يتلقى الركاب معلومات واضحة عن طبيعة الاضطراب والمساعدة المتاحة وخيارات السفر البديلة وحقوقهم. ويقلل التواصل الفعال من حالة عدم اليقين ويحسن تجربة السفر للركاب ويدعم الثقة في شبكة الطيران.

٣-٢ التعاون الدولي

١-٣-٢ نظراً إلى الطابع الدولي للنقل الجوي، يظل تعزيز التعاون بين الدول أمراً ضرورياً. وقد تشمل مجالات التعاون ما يلي:

أ) تبادل أفضل الممارسات والخبرات التنظيمية المتعلقة بحماية المستهلك؛

- (ب) تبادل الدروس المستفادة من حالات الاضطراب الواسعة النطاق وتعزيز الحوار المنتظم بين سلطات الطيران بشأن المسائل الناشئة والتطورات التنظيمية في مجال حماية المستهلك؛
- (ج) تعزيز التعاون في معالجة شكاوى الركاب العابرة للحدود من خلال نقاط اتصال معينة وترتيبات لتبادل المعلومات؛
- (د) دعم أنشطة بناء القدرات وحلقات العمل وبرامج التدريب للدول التي تعمل على وضع قواعد لحماية المستهلك أو تعزيزها؛
- (هـ) الترويج للمبادئ الأساسية للإيكاو بشأن حماية المستهلك باعتبارها مرجعاً مشتركاً للقواعد الوطنية.

٤-٢ تجربة تايلند

١-٤-٢ اعتمدت تايلند المبادئ الأساسية للإيكاو بشأن حماية المستهلك أساساً لسياستها الوطنية، ونفذت تدابير لحماية الركاب من خلال اللائحة رقم ١٠١ لمجلس الطيران المدني، التي تحدد الحد الأدنى من المعايير للرعاية والتعويض للركاب المتضررين من حالات التأخير والإلغاء. وتمشياً مع إرشادات الإيكاو، تؤكد هيئة الطيران المدني في تايلند (CAAT) أهمية تحقيق التوازن بين حماية المستهلك والقدرة التنافسية للقطاع. وشجعت تايلند الإرشادات التنظيمية وحملات التوعية العامة وإشراك الجهات المعنية لضمان التنفيذ المتسق لتدابير حماية الركاب وتحسين فهم الجمهور للحقوق وسبل الانتصاف. ويُعد استمرار الحوار والتعاون بين الدول أمراً ضرورياً لمعالجة التحديات المتعلقة بالرقمنة والعمليات العابرة للحدود وحالات الاضطراب الواسعة النطاق. وتدعم تايلند جهود الإيكاو الرامية إلى تعزيز التقارب التنظيمي وتيسير تبادل أفضل الممارسات وتعزيز التعاون بين الدول والجهات المعنية في القطاع من أجل تعزيز حماية المستهلك والحفاظ على نظام نقل جوي مستدام وقادر على الصمود.

٣- الاستنتاجات

- ١-٣ تُعد حماية المستهلك عنصراً مهماً من عناصر شبكة النقل المتينة والمستدامة. وتسهم التدابير الفعالة لحماية الركاب في تعزيز ثقة المستهلك ودعم النمو المستمر للطيران الدولي.
- ٢-٣ ولا تزال الزيادة في أعداد الركاب والرقمنة والعمليات العابرة للحدود وحالات الاضطراب الواسعة النطاق تطرح تحديات أمام قواعد حماية المستهلك. وتتطلب هذه التحديات منهجاً متوازناً يحمي الركاب مع مراعاة الحقائق التشغيلية في منظومة الطيران.
- ٣-٣ وقد تنشأ حالات الاضطراب التي تؤثر في الركاب عن شركات الطيران والمطارات ومقدمي خدمات الملاحة الجوية وغيرها من الجهات المعنية في منظومة الطيران. ولذلك، تتطلب الحماية الفعالة للمستهلك منهجاً منسقاً يشمل المنظومة بأكملها ويراعي أدوار ومسؤوليات جميع الأطراف المشاركة في رحلة الراكب.
- ٤-٣ ولمواصلة إحراز التقدم في هذا المجال، يُشجّع المندوبون على المشاركة الفعالة في أفرقة العمل المخصصة لحماية المستهلك وبدء حوارات ثنائية أو متعددة الأطراف مع الدول الأخرى والمساهمة في مبادرات الإيكاو الجارية الرامية إلى مواءمة المناهج التنظيمية. ويمكن للمندوبين أيضاً النظر في إعداد مجموعة من نقاط الاتصال الإقليمية لمعالجة الشكاوى العابرة للحدود وتنظيم فعاليات مشتركة لبناء القدرات وتبادل الخبرات الوطنية والدروس المستفادة مع الأوساط الدولية الأوسع نطاقاً. ومن خلال اتخاذ هذه الخطوات العملية بعد المؤتمر، يمكن للمندوبين تعزيز التعاون المستمر والمساعدة على النهوض بتنفيذ قواعد قوية لحماية مستهلكي خدمات النقل الجوي.