



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>الإجراءات:</b> يُدعى المؤتمر إلى القيام بما يلي:</p> <p>(أ) الاعتراف بحماية المستهلك باعتبارها جزءاً لا يتجزأ من نظام نقل جوي دولي قادر على الصمود وتنافسي ومستدام؛</p> <p>(ب) حث الدول الأعضاء، بوسائل منها العمل من خلال المنظمات الإقليمية، على وضع آليات مشتركة لحماية الركاب على أساس حد أدنى من القواعد، بغرض تحقيق التقارب التنظيمي؛</p> <p>(ج) الطلب إلى منظمة الطيران المدني الدولي (الإيكاو)، بالتعاون مع المنظمات الإقليمية وغيرها من الجهات المعنية، تحديث الإرشادات العالمية والأدوات التحليلية والمؤشرات المشتركة، ودعم بناء القدرات وتبادل أفضل الممارسات في مجالات حماية المستهلك ورصد جودة الخدمات والإنفاذ وتسوية المنازعات.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| الأهداف الاستراتيجية:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ترتبط هذه الورقة بالهدف الاستراتيجي "التنمية الاقتصادية للنقل الجوي تضمن تحقيق الازدهار الاقتصادي والرفاه المجتمعي للجميع".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| الأثار المالية:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | قد تتطلب الأنشطة المقترحة للإيكاو موارد في إطار برنامجها العادي و/أو مساهمات طوعية. وقد تحتاج الدول أيضاً إلى موارد للتنفيذ الوطني وبناء القدرات.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| المراجع:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>المبادئ الأساسية لمنظمة الطيران المدني الدولي (الإيكاو) بشأن حماية المستهلك - Revised ATConf6-WP/47 - النقل الجوي وحماية المستهلك - الملحق 6 بقرار ياموسوكرو، {676 Assembly/AU/Dec} (XXX) - القرار المتخذة بصدد المعاهدات القانونية وخريطة طريق تنفيذ السوق الأفريقية الموحدة للنقل الجوي - Doc 9587 - السياسات والمواد الإرشادية بشأن التنظيم الاقتصادي للنقل الجوي الدولي - اتفاقية توحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي (اتفاقية مونتريال لعام 1999)</p> |

## ١ - المقدمة

١-١ أصبح النقل الجوي عنصراً أساسياً في التنمية الاقتصادية والاجتماعية لأفريقيا. فهو ييسر حركة الأشخاص والبضائع ويدعم السياحة والتجارة ويربط بين المجتمعات المحلية المتباعدة جغرافياً ويسهم في التكامل الإقليمي.

٢-١ وتشهد سوق الطيران الأفريقية أيضاً تغيراً هيكلياً كبيراً، إذ يسعى تفعيل السوق الأفريقية الموحدة للنقل الجوي (SAATM) إلى تحرير النقل الجوي داخل أفريقيا وإنشاء سوق طيران أكثر تكاملاً. ومن المتوقع أن تؤدي زيادة النفاذ إلى الأسواق إلى تحفيز المنافسة وتوسيع شبكات الطرق الجوية وتحسين الربط والمساهمة في التنمية الاقتصادية.

٣-١ غير أن التحرير يجب أن تقترن به آليات فعالة تحمي الركاب وتعزز الثقة في نظام النقل الجوي. وتكتسي حماية المستهلك أهمية خاصة لأن النقل الجوي ينطوي على علاقة معقدة بين الركاب وشركات الطيران والمطارات والقائمين بالمناولة الأرضية ووكلاء السفر ومنظمي الرحلات السياحية ومقدمي خدمات الدفع والحكومات وغيرهم من مقدمي الخدمات. ولذلك، قد تنطوي بعض حالات الاضطراب التي يتعرض لها أحد الركاب على عدة جهات فاعلة ونُظم قضائية مختلفة.

٤-١ وقد أدى تزايد تعقيد سلسلة العمل في مجال النقل الجوي، إلى جانب إصدار التذاكر رقمياً ومنصات السفر عبر الإنترنت والمشاركة في استخدام الرموز والخدمات المشتركة والعمليات العابرة للحدود، إلى تزايد أهمية الحماية الفعالة للركاب.

## ٢- المناقشة

## تحرير سوق الطيران الأفريقية ونموها

١-٢ يوفر قرار ياموسوكرو والسوق الأفريقية الموحدة للنقل الجوي أسساً مهمة لتحرير أسواق النقل الجوي الأفريقية وتكاملها. وينطوي التحرير على إمكانية إتاحة المزيد من الوجهات للركاب وزيادة تواتر الرحلات وتوفير فرص أوسع نطاقاً من شركات الطيران وتحسين جودة الخدمات وتقديم أسعار تنافسية وتحسين الربط وإتاحة المزيد من فرص السياحة والأعمال.

٢-٢ غير أن زيادة المنافسة لا تضمن تلقائياً حماية المستهلك بفعالية. فالسوق التنافسية للطيران تتطلب إتاحة معلومات موثوقة للركاب وحقوق يمكن التنبؤ بها وتسعير شفاف وآليات فعالة لتقديم الشكاوى وسبل انتصاف مناسبة عندما لا تستوفي الخدمات المعايير المقررة. ولذلك، ينبغي النظر إلى حماية المستهلك باعتبارها مكملاً للتحرير وليس قيداً عليه.

## التحديات الحالية في مجال حماية المستهلك في أفريقيا

٣-٢ أحرزت الدول الأفريقية تقدماً في وضع تدابير لحماية المستهلك. ومع ذلك، لا يزال التنفيذ متفاوتاً وتتسم الأطر التنظيمية بالتجزؤ. فقد تخضع حماية المستهلك لتشريعات الطيران المدني واللوائح الاقتصادية للطيران والتشريعات العامة لحماية المستهلك وتشريعات المنافسة وشروط النقل لدى شركات الطيران والترتيبات الثنائية أو الإقليمية والاتفاقيات الدولية.

٤-٢ ويمكن أن يؤدي ما ينجم عن ذلك من تجزؤ تنظيمي إلى صعوبة تحديد الركاب للحقوق التي تنطبق على رحلاتهم. وقد يواجه الركاب المسافرون بين عدة دول أفريقية أحكاماً مختلفة بشأن التعويضات والمبالغ المستردة والمساعدة وإجراءات تقديم الشكاوى. ويؤدي ذلك إلى حالة من عدم اليقين وزيادة تكاليف الامتثال لشركات الطيران العاملة في النظم القضائية المتعددة.

٥-٢ وتُعد حالات التأخير وإلغاء الرحلات من أكثر مصادر شكاوى الركاب شيوعاً. وتشمل الشواغل الرئيسية عدم اتساق التعاريف والمستويات المقررة وعدم اليقين بشأن التعويض وعدم كفاية المعلومات أثناء حالات الاضطراب وعدم كفاية الرعاية المقدمة إلى الركاب العالقين وضعف التنسيق بين شركات الطيران والمطارات والسلطات. وينبغي أن يحدد الإطار المتوائم حداً أدنى واضحاً من الأحكام، مع مراعاة الظروف التشغيلية المشروعة واعتبارات السلامة.

٦-٢ وقد يواجه الركاب الصعوبات في الحصول على المبالغ المستحقة في الوقت المناسب بعد حالات إلغاء الرحلات أو الاضطرابات الكبيرة، بسبب طول الإجراءات وعدم وضوح التمييز بين رد المبالغ والتعويض وبيع التذاكر عن طريق الوسطاء والتحديات المتعلقة بالعملة والمدفوعات العابرة للحدود وعدم اليقين بشأن المسؤولية بين شركات الطيران ووكلاء السفر. وينبغي أن تضع نظم حماية المستهلك إجراءات شفافة لرد المبالغ وأن تحدد بوضوح مسؤوليات شركات الطيران والوكلاء وغيرهم من الجهات الفاعلة ذات الصلة.

٧-٢ وينبغي أن تشمل حماية المستهلك توفير حماية فعالة للأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص محدودي الحركة. وينبغي أن يضمن نظام الطيران المتمحور حول الركاب إتاحة الوصول إلى المطارات والطائرات وتقديم المساعدة المناسبة وعدم التمييز وإتاحة المعلومات وآليات مناسبة لتقديم الشكاوى والتنسيق بين شركات الطيران والمطارات ومقدمي الخدمات. وينبغي التعامل مع إمكانية الوصول باعتبارها جزءاً لا يتجزأ من حماية مستهلكي خدمات الطيران.

٨-٢ وأدى التوسع في الخدمات الإضافية إلى زيادة تعقيد تسعير خدمات شركات الطيران، مما أسفر عن فرض رسوم إضافية على الأمثلة واختيار المقاعد والخدمات ذات الأولوية والوجبات والتغييرات وإلغاء الرحلات وطرق الدفع وغيرها من الخدمات الاختيارية. وينبغي تزويد المستهلكين بمعلومات شفافة ودقيقة ومفهومة عن التكلفة الإجمالية للسفر قبل إتمام عملية الشراء.

## حماية المستهلك وثقة الركاب

٩-٢ يمكن للحماية الفعالة للمستهلك أن تعزز ثقة الركاب ورضاهم، وبذلك تدعم الطلب والنمو المستدام للسوق. ولذلك، فإن لحماية المستهلك قيمة اقتصادية فضلاً عن قيمتها الاجتماعية. فالركاب يُقبلون على استخدام النقل الجوي بدرجة أكبر عندما يعتقدون أن الأسعار شفافة وأن شركات الطيران خاضعة للمساءلة وأن حالات الاضطراب ستُدار بإنصاف وأن المبالغ المستردة ميسرة وأن الشكاوى ستُعالج وأن معلوماتهم الشخصية محمية وأن الأشخاص الذين يحتاجون إلى المساعدة سيُعاملون على النحو المناسب وأن سبل الانتصاف الفعالة متاحة عند تعطل الخدمات. ومن ثم، يمكن أن يسهم تعزيز حماية المستهلك في تحقيق الأهداف الأوسع نطاقاً للسوق الأفريقية الموحدة للنقل الجوي من خلال تعزيز ثقة الجمهور في سوق النقل الجوي الأفريقية المحررة.

## حماية المستهلك والسوق الأفريقية الموحدة للنقل الجوي

١٠-٢ ينبغي ألا يُقاس نجاح السوق الأفريقية الموحدة للنقل الجوي بالطرق الجوية وحقوق النقل فحسب، بل أيضاً بثقة الركاب في حماية حقوقهم عبر الحدود. وقد وردت مسألة حماية المستهلك بالفعل في قرار ياموسوكرو؛ ولذلك تتمثل الأولوية في ضمان تنفيذها على نحو أقوى وأكثر اتساقاً في جميع الدول من خلال إطار متوائم يقلل من حالة عدم اليقين التنظيمي ويحسن جودة الخدمات وتسوية الشكاوى ويدعم التحرير المستدام.

## التنفيذ والإنفاذ والقدرة التنظيمية

١١-٢ لا تعتمد الحماية الفعالة للمستهلك على وجود حقوق للركاب فحسب، بل تعتمد أيضاً على المؤسسات التي تتمتع بالكفاءة وتخضع للمساءلة. وينبغي للدول تعيين سلطات مختصة ذات اختصاصات واضحة وقدرات كافية لمعالجة شكاوى المستهلكين ورصد جودة الخدمات وتحليل البيانات والإنفاذ وتسوية المنازعات.

١٢-٢ وينبغي دعم التنفيذ الوطني بالإجراءات الشفافة والجزاءات المتناسبة والفعالة وتقديم التقارير المنتظمة عن مؤشرات خدمات المستهلك والتعاون بين سلطات الطيران المدني وهيئات حماية المستهلك والمنظمات الإقليمية. ويمكن للآليات الإقليمية أن تعزز التقارب والتعلم من الآخرين والدعم المتبادل، مع تجنب إنشاء هياكل تنفيذية متوازية.

## الدروس المستفادة من جائحة فيروس كورونا

١٣-٢ كشفت جائحة فيروس كورونا عن ثغرات في الحماية التقليدية للمستهلك أثناء حالات الاضطراب الشاملة في الطيران، بما في ذلك حالات إلغاء الرحلات والركاب العالقون والمبالغ المستردة والإعادة إلى الوطن ومساعدة المسافرين من لديهم حاجة إليها. ولذلك، ينبغي أن تشمل قواعد التأهب للطوارئ الوطنية والإقليمية حماية المستهلك عن طريق تحديد مسؤوليات الحكومات وشركات الطيران والمطارات، إلى جانب إجراءات مساعدة الركاب ورد المبالغ أو تقديم القسائم والتواصل والإعادة إلى الوطن ومعالجة الشكاوى في حالات الطوارئ.

## ٣- الاستنتاجات

١-٣ يتيح تحرير النقل الجوي الأفريقي وتكامله فرصة مهمة لإحداث تحول في الربط في جميع أنحاء القارة. غير أن التحرير يجب أن تترن به تدابير تكفل ثقة الركاب في أن شبكة الطيران ستحمي مصالحهم المشروعة.

٢-٣ وتُعد الحماية الفعالة للمستهلك ضماناً تنظيمياً وعاملاً مساعداً على تعزيز ثقة الركاب والطلب والتنمية المستدامة للطيران في آن واحد.

٣-٣ يجب أيضاً إدراج حماية المستهلك في مسألة متانة شبكة الطيران والتخطيط للطوارئ، مع تحديد المسؤوليات بوضوح فيما يتعلق بمساعدة الركاب وتوفير المعلومات ورد المبالغ والإعادة إلى الوطن والانتصاف.

٤-٣ ويمكن لأفريقيا أن تستند إلى قرار ياموسوكرو والسوق الأفريقية الموحدة للنقل الجوي والمبادئ الأساسية للإيكاء والمبادرات الوطنية والإقليمية القائمة لتوفير بيئة أكثر اتساقاً لحماية الركاب. ويمكن للقواعد المتوائمة لحماية المستهلك أن توفر مساراً عملياً نحو تحقيق هذا الهدف، من خلال الجمع بين الحد الأدنى من القواعد المشتركة والتنفيذ الوطني والتعاون الإقليمي والإنفاذ الفعال والأدوات الرقمية ووعي الركاب ومراجعة الأوضاع من جانب الخبراء الآخرين.

٥-٣ وينبغي أن يكون الهدف النهائي إقامة سوق الطيران التي يتسنى فيها لكل من التحرير والمنافسة والربط وحماية المستهلك تعزيز بعضها البعض. ومن شأن النظام الأقوى لحماية الركاب أن يحمي المستهلكين ويعزز الثقة في الطيران الأفريقي ويدعم تفعيل السوق الأفريقية الموحدة للنقل الجوي ويسهم في إقامة شبكة عالمية للنقل الجوي لتكون متانة وشمولاً واستدامة من الناحية الاقتصادية.

— انتهى —