



大会 — 第39届会议

经济委员会

议程项目 39: 国际航空运输的经济监管 — 政策

旅客的权利

(由巴林王国提交)

执行摘要

本工作文件揭示与规范旅客权利的多重监管制度有关的一些问题，以及国际民航组织制定法律指导材料的重要性，以便减少这类与旅客权利有关的监管制度的数量。

行动：请大会：

- a) 指示国际民航组织理事会制定法律指导材料，供各国统一旅客保护制度使用；
- b) 请成员国采纳统一的保护旅客权利制度；和
- c) 鼓励成员国按照国际认可的标准实施互动式预报旅客资料（iAPI）系统，力求减少被拒登机旅客的数量。

战略目标：	本工作文件涉及战略目标C — 简化手续；和D — 航空运输的经济发展
财务影响：	无
参考文件：	Doc 9587号文件：《国际航空运输经济监管政策和指导材料》 A39-WP/4号文件 《统一国际航空运输某些规则的公约》（1999年蒙特利尔公约） 国际航协的立场

¹ 阿拉伯文版本由巴林王国提交。

1. 引言

1.1 毫无疑问，保护旅客的权利，已经置于国家优先议题的前列，特别是之前已扩大了航空运输自由化政策，给予航空公司不受限制的运行，以及国家不干涉航班班次、座位、价格及其他运行事项的确定。因此，国家的作用限于充当航空运输业的监管者，以便在机场、航空公司和其他用户等航空业的不同参与者之间，建立一种平衡，令其共同为国民经济带来效益。旅客权利从而成为各国力图维护的这一体系的重要部分。

2. 讨论

2.1 近年来，国家颁行界定旅客和航空公司权利和义务的规章和法律，变得日益普遍。这些不同制度的数量已经达到六十来个，令航空公司无所适从。欧洲的旅客权利赔偿和保护规则，与美国、亚洲和非洲的不同。1999年蒙特利尔公约对上述制度中明确的具体权利未作详细规定，如航班延误超过一定时间后安排酒店住宿，以及旅客迟到、取消旅程或被拒登机后，返还票价的多少和如何通过重新安排航班做出处理等问题。为此，国际航协几次要求统一这类规章，以便减少因情况不明对航空公司造成的复杂境况，以及事后由航空公司承担的巨大财务负担。

2.2 另外，还有一个涉及一部分旅客的权利的极其重要的问题，即：因诸多原因被拒入境的乘客，包括航空公司按正当证件和程序运送的乘客。这些人被拒入境，陷入长时间的滞留。航空公司有义务将他们送回原出发地。而在某些情况下，航空公司一周才飞该地一次，迫使旅客在机场逗留一个星期，无人关心，没有生计，还要勉为尊严。遭遇这种境况的旅客也得不到任何法律保护。此外，还有多种违规现象误导旅客或提供不完整信息，尤其是在代码共享的航班。

3. 国际民航组织的作用

3.1 国际民航组织成员国一直认为，国际民航组织是航空运输业的法律保护伞。这一点得到2013年第六次世界范围航空运输会议的认可。国际民航组织在这件事上做出了宝贵的努力。航空运输监管专家组（ATRP）已就消费者保护的基本原则提出了建议。各国希望这种努力最终导致通过大会第39号决议，就保护旅客和航空公司提出明确建议，以确保成员国民用航空当局平衡各方的利益。

4. 行动

4.1 请大会：

- a) 指示国际民航组织理事会制定法律指导材料，供各国统一旅客保护制度使用；
- b) 请成员国采纳统一的保护旅客权利制度；和
- c) 鼓励成员国按照国际认可的标准实施互动式预报旅客资料（iAPI）系统，力求减少被拒登机旅客的数量。