



ASSEMBLÉE — 39<sup>e</sup> SESSION

COMMISSION ÉCONOMIQUE

Point 39 : Réglementation économique du transport aérien international — Politique

AVANCÉES DANS LA POLITIQUE DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS  
EN RÉPUBLIQUE DE CORÉE ET STRATÉGIES PROACTIVES  
POUR LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS

(Note présentée par la République de Corée)

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

La présente note expose les avancées récemment réalisées dans la politique de protection des consommateurs en République de Corée et donne un aperçu de quelques nouvelles stratégies proactives dont l'objectif est la satisfaction des consommateurs.

**Suite à donner :** L'Assemblée est invitée :

- a) à prendre acte des informations fournies dans la présente note ;
- b) à encourager les États membres à examiner les suggestions figurant au paragraphe 3.

<i>Objectifs stratégiques :</i>	La présente note de travail se rapporte à l'Objectif stratégique D — <i>Développement économique du transport aérien.</i>
<i>Incidences financières :</i>	Sans objet.
<i>Références :</i>	Sans objet.

## 1. INTRODUCTION

1.1 La République de Corée reconnaît les travaux fructueux du Conseil de l'OACI qui ont conduit en juin 2015 à l'adoption de principes de base sur la protection des consommateurs et d'une vision à long terme de la libéralisation du transport aérien.

1.2 Des progrès ont été réalisés dans l'harmonisation entre le régime de protection des consommateurs de la République de Corée et les principes de base de l'OACI en la matière dans le secteur du transport aérien. Ces avancées pourraient être communiquées aux États membres pour aider à la croissance durable du transport aérien.

1.3 De plus, la République de Corée voudrait suggérer des stratégies pour intégrer des méthodologies proactives dans un environnement commercial axé sur les technologies de l'information.

## 2. PARTAGE DES EXPÉRIENCES

2.1 Le volume du transport aérien de la République de Corée a augmenté – se plaçant à la 6<sup>e</sup> place mondiale au cours des dernières années – afin de répondre aux demandes internationales en termes de passagers et de fret. Le nombre de plaintes de passagers – portant pour la plupart sur les frais excessifs d'annulation des billets (54,2 %) – a également augmenté, passant de 1 597 en 2000 à 6 789 en 2014.

2.2 Pour répondre aux attentes et à la demande du public, le gouvernement de la République de Corée a créé un nouveau département, au sein du Ministère des ressources foncières, des infrastructures et des transports (MOLIT), chargé de superviser la protection des consommateurs dans le secteur du transport aérien. En outre, un note de procédure a été élaborée pour répondre aux questions relatives à la protection des consommateurs telles que la divulgation d'informations aux passagers, la responsabilité du transporteur en cas de retard, les annulations, les surréservations, l'indication du montant total, les remboursements et les attentes sur la piste.

2.3 Pour veiller à la mise en œuvre adéquate des principes de protection des consommateurs, la République de Corée exercera une fonction de contrôle gouvernemental qui vérifiera le processus concret de résolution des plaintes concernant les transporteurs aériens nationaux, ainsi que les transporteurs étrangers qui assurent des vols à destination et en provenance de la République de Corée.

2.4 Chaque contrat de transport des transporteurs aériens sera examiné par des spécialistes pour tenter de parvenir à un juste équilibre entre la protection des consommateurs et la compétitivité de l'industrie.

2.5 Selon le projet de règles, les transporteurs aériens devraient établir un point de contact (téléphone, courriel, etc.) afin que les consommateurs puissent facilement joindre le personnel ou le département responsable pour résoudre les questions sans difficultés de compréhension linguistique.

### 3. STRATÉGIES D'ADAPTATION À UN NOUVEL ENVIRONNEMENT COMMERCIAL

3.1 L'industrie du transport aérien est confrontée à des changements rapides des types d'exploitation (court-courriers intérieurs, long-courriers internationaux), de la différenciation des services (service tout-compris, services payants), des transactions financières des services de billetterie et de la diffusion des informations.

3.2 Avec l'apparition des technologies de l'information de pointe, les politiques de protection des consommateurs actuelles doivent être revues et mises à jour car les passagers d'aujourd'hui exploitent pleinement la communication de données à haute vitesse et se sont habitués à chercher et partager les informations en temps réel, ainsi qu'au choix des biens et services. Pour faire face à ces fortes attentes, il faudrait revoir et actualiser les approches actuelles de la protection des consommateurs. À titre d'exemple, malgré la préférence grandissante des consommateurs pour le billet électronique, les contrats de transport de certains transporteurs aériens stipulent toujours que des frais de service de 150 USD s'appliqueront pour chaque billet perdu. Les informations sur les horaires des vols et les changements connexes – notamment les retards, les annulations et les changements de numéro de porte – peuvent facilement être communiquées aux passagers sur leur téléphone portable et sur les services de réseau internet en temps réel et ce, à un coût minime pour les transporteurs aériens.

3.3 Malgré les problématiques susmentionnées, les transporteurs aériens se sont montrés hésitants dans l'instauration de stratégies proactives pour la protection des consommateurs comme le montrent clairement les documents de l'IATA qui mettent en évidence les faibles marges dans l'industrie du transport aérien. L'IATA insiste en outre sur l'importance d'éduquer les consommateurs même s'il est relativement facile et pratique d'éduquer le personnel des transporteurs aériens pour accroître la satisfaction des consommateurs (la longueur approximative d'un contrat de transport d'un transporteur aérien est de 45 pages et les passagers le lisent rarement dans son intégralité avant l'émission de leurs billets).

3.4 Afin d'encourager la croissance durable de l'industrie du transport aérien, les politiques de protection des consommateurs devraient aller dans le sens de la satisfaction des consommateurs et les transporteurs aériens devraient reformuler le concept de coûts en termes d'investissement dans le domaine de la satisfaction des consommateurs.

3.5 À la lumière des points exposés en détail dans la présente note, les parties prenantes du secteur du transport aérien – notamment les gouvernements, l'industrie et d'autres spécialistes – doivent œuvrer à l'élaboration de politiques proactives en faveur des consommateurs, afin de s'adapter à l'environnement commercial numérique en évolution.

### 4. CONCLUSION

4.1 L'Assemblée de l'OACI est invitée à examiner les suggestions figurant au paragraphe 3.