



الجمعية العمومية - الدورة التاسعة والثلاثون

اللجنة الاقتصادية

البند رقم 39: التنظيم الاقتصادي للنقل الجوي الدولي - السياسة العامة

أبرز التطورات في اللوائح التنظيمية وصناعة النقل الجوي
الدولي منذ انعقاد دورة الجمعية العمومية السابقة

(مقدمة من كولومبيا بدعم من الدول الأعضاء في لجنة أمريكا اللاتينية للطيران المدني)*

الموجز التنفيذي	
<p>تقدم ورقة العمل هذه تقريراً عن أحد التطورات في مجال حماية المستهلك يتمثل في إدراج مفهوم النقص في اللوائح التنظيمية الكولومبية، بما يساهم في التنمية المستدامة للنقل الجوي الدولي.</p> <p>الإجراء: الجمعية العمومية مدعوة إلى:</p>	
(أ)	<p>استعراض الأحكام الجديدة في اللوائح التنظيمية المتعلقة بحماية المستهلك في دولة كولومبيا، التي تعكف الدول الأعضاء في لجنة أمريكا اللاتينية للطيران المدني حالياً على تقييمها لضمان إدراجها في قراراتها المتعلقة بخدمة المستهلك وتحقيق الجودة الكاملة، ولكي يستعان بها كمرجع في الإقليم؛</p>
(ب)	<p>الطلب إلى الإيكاو أن تنتظر في هذه الأحكام الجديدة في اللوائح التنظيمية خلال عملية المراجعة التي ستجريها على المبادئ الأساسية لحماية المستهلك في عام 2017 لتحديث هذه الوثيقة وضمان استجابتها لاحتياجات الدول وسائر الجهات المعنية بالطيران؛</p>
الأهداف الاستراتيجية:	ترتبط ورقة العمل هذه بالهدف الاستراتيجي (د) - التنمية الاقتصادية للنقل الجوي.
الآثار المالية:	لا تنطبق
المراجع:	الجزء الثالث من اللوائح التنظيمية للطيران في كولومبيا ورقة العمل A39-WP/4، تطبيق توصيات مؤتمر الإيكاو العالمي السادس للنقل الجوي (AT CONF/6) (الرؤية الطويلة المدى والمبادئ الأساسية لحماية المستهلك) كتاب المنظمة رقم SP 38/1-15/60 المؤرخ في 2015/7/31

¹ قدمت كولومبيا الصيغة الإسبانية من هذه الوثيقة.

* الأرجنتين، وأروبا، وبليز، وبوليفيا، والبرازيل، وشيلي، وكولومبيا، وكوستاريكا، وكوبا، والجمهورية الدومينيكية، وإكوادور، والسلفادور، وغواتيمالا، وهندوراس، وجامايكا، والمكسيك، ونيكاراغوا، وبنما، وباراغواي، وبيرو، وأوروغواي، وفنزويلا.

<p>ورقة العمل A39-WP/8، البيان الموحد بسياسات الإيكاو المستمرة في مجال النقل الجوي قرارات الجمعية العمومية السارية المفعول (في 2013/10/4) قرار الجمعية العمومية 14-38، البيان الموحد بسياسات الإيكاو المستمرة في مجال النقل الجوي</p>	
---	--

1- المقدمة

1-1 صدّقت الجمعية العمومية للإيكاو خلال دورتها الثامنة والثلاثين التي انعقدت في عام 2013 على توصيات مؤتمر الإيكاو العالمي السادس للنقل الجوي (ATConf/6). وحينها طلبت الجمعية إلى المجلس أموراً منها أن " يُعدّ في الأجل القريب مجموعة من المبادئ الأساسية الرفيعة المستوى غير المقيدة وغير الإلزامية بشأن حماية المستهلك، لاستخدامها كإرشادات سياسية... " (الفقرة 19 من القسم الأول من المرفق (أ) بقرار الجمعية 14-38).

1-2 وفي 2015/6/17، اعتمد مجلس الإيكاو نص المبادئ الأساسية لحماية المستهلك، لتسترشد بها الدول والجهات المعنية، على أن تُعامل هذه المبادئ معاملة "وثيقة حية"، وبذلك فإنها تخضع للمتابعة والرصد.

1-3 وبالمثل، ستواصل المنظمة: (أ) إذكاء الوعي بالمبادئ الأساسية؛ و(ب) تشجيع جميع الدول والجهات المعنية على اتباع أو تطبيق المبادئ الأساسية في ممارساتها التنظيمية، وتقديم ملاحظاتها للإيكاو بشأن سياساتها أو قواعدها أو ممارساتها ذات الصلة، وأيضاً عن التجارب المكتسبة أو المشكلات التي واجهتها لدى تنفيذ المبادئ الأساسية.

2- المناقشة

1-2 تجاوباً مع تشجيع المنظمة للممارسات الجيدة، ترغب كولومبيا أن تتقاسم تجربتها الحديثة في مجال اللوائح التنظيمية المتعلقة بنظام حماية المستهلك، حيث إنها أدرجت في لوائحها التنظيمية الخاصة بالطيران مفهوم النقض - وهو مفهوم لم يرد في الأحكام التي تقتصر على تناول حالي الانسحاب واسترداد المبالغ المدفوعة.

2-2 فما هو الحق في النقض؟ يقصد به الحق في التراجع عن عملية بيع أبرمت عن طريق أساليب غير تقليدية وحالات بيع عن بعد (مثل المبيعات الإلكترونية وعبر مراكز النداء). ففيما يخص للفقود المبرمة من خلال آليات البيع هذه، سيُعتبر هذا الحق متفقاً عليه مع أي طرف يشتري تذكرة السفر على الطائرة.

2-3 ولتطبيق الحق في النقض، يلزم استيفاء عدد من الشروط الخاصة:

(أ) يجب على مشتري التذكرة أن يمارس هذا الحق في غضون 48 ساعة بعد تنفيذ عملية شراء التذكرة؛

(ب) يجب أن يُمارس هذا الحق في إطار زمني لا يقل عن ثمانية أيام تقويمية قبل موعد الرحلة. ويسري هذا الشرط على خطوط الرحلات المحلية. أما بالنسبة لخطوط الرحلات الدولية، فيجب ممارسة الحق المذكور في إطار زمني لا يقل عن خمسة عشر يوماً تقويمياً قبل موعد الرحلة. وللتوضيح، فالمقصود بالأيام هنا هو الأيام التقويمية وليس أيام العمل؛

(ج) يسري الحق في النقض على جميع أصناف أسعار التذاكر؛

(د) يجوز لشركة الطيران أن تحتفظ بمبلغ يعادل ستين ألف (60 000.00) بيسوس من سعر تذاكر الرحلات الداخلية، أو خمسين (50.00) دولاراً أمريكياً (على تذاكر الرحلات الدولية)، في حال نقض الراكب لشراؤها. وفي كلتا الحالتين، لا يجوز أن تتجاوز قيمة هذا المبلغ 10% من قيمة تذكرة السفر، دون احتساب الرسوم والضرائب والرسوم الإدارية.

1-4 إذن كيف يختلف النقض عن الانسحاب؟ من المهم التوضيح بأن مفهوم النقض يختلف عن مفهوم الانسحاب حيث يُنوخى من النقض تمكين الركاب من التحرر من العلاقة التعاقدية المبرمة مع شركة الطيران، إذا كان في هذه العلاقة التعاقدية

ما قد يسبب لهم أضراراً غير متوقعة. والنقض جوهره توقيت الشراء. وفي المقابل، يحدث الانسحاب عندما يسعى الركاب إلى إلغاء سفرهم في الرحلة، أي أن يعلّقوا مسبقاً تنفيذ العقد.

5-2 وبالمثل، فإن الاختلاف بين هذين الأمرين يكمن في توقيت ممارسة الحق؛ ففي عملية النقض، تكون شروط إنفاذه نهائية لأن النقض يقتضي من الركاب أن يبلغوا شركة الطيران في غضون مدة أقصاها 48 ساعة بعد عملية الشراء، في حين أن ممارسة الحق في الانسحاب مقيدة بمدة 24 ساعة قبل انطلاق الرحلة.

6-2 ويسري النقض على جميع أصناف أسعار التذاكر؛ في حين لا يسري الانسحاب على أسعار تذاكر العروض التشجيعية.

3- الخلاصة

1-3 لما كانت المبادئ الأساسية تمثل "وثيقة حية" ومن المعروف أن المنظمة تخطط لمراجعة هذا الإرشاد في عام 2017 من أجل تحديث المبادئ الأساسية وضمان استجابتها لاحتياجات الدول وسائر الجهات المعنية بالطيران، فإنه يُطلب من الإيكاو أن تنظر في هذه الأحكام في أنشطة الرصد التي تقوم بها، علماً بأنه يجري تقييمها في إقليم أمريكا اللاتينية من أجل اعتمادها، في إطار المصنّف الجامع لقرارات لجنة أمريكا اللاتينية في مجال الطيران المدني، ومن ثمّ ستصبح مرجعاً هاماً يساهم في التنمية المستدامة للنقل الجوي الدولي.

- انتهى -