



## ASSEMBLÉE — 39<sup>e</sup> SESSION

### COMMISSION ÉCONOMIQUE

#### Point 39 : Réglementation économique du transport aérien international — Politique

#### FAITS NOUVEAUX IMPORTANTS DANS LA RÉGLEMENTATION ET L'INDUSTRIE DU TRANSPORT AÉRIEN INTERNATIONAL DEPUIS LA DERNIÈRE SESSION DE L'ASSEMBLÉE

[Note présentée par la Colombie avec l'appui des États membres de la Commission latino-américaine de l'aviation civile (CLAC)\*]

#### RÉSUMÉ ANALYTIQUE

La présente note rend compte des faits nouveaux dans la protection des consommateurs par l'incorporation du droit de rétractation dans la réglementation colombienne, contribuant ainsi au développement durable du transport aérien international.

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

- à examiner l'évolution de la réglementation de la Colombie en matière de protection des consommateurs, actuellement étudiée par les États membres de la CLAC aux fins d'incorporation dans leurs résolutions relatives aux services aux consommateurs et à la qualité totale et afin de servir de référence dans la Région ;
- à demander à l'OACI d'étudier ces règlements lorsqu'elle révisera les principes de base de la protection des consommateurs en 2017, afin de tenir le document à jour et de veiller à ce qu'il réponde aux besoins des États et autres parties prenantes du secteur de l'aviation.

<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>	Réglementation colombienne relative à l'aviation, Partie III A39-WP/4, <i>Mise en œuvre des recommandations de la sixième Conférence mondiale de transport aérien de l'OACI (ATConf/6) (Vision à long terme et principes de base relatifs à la protection des consommateurs)</i> Lettre SP 38/1–15/60, datée du 31 juillet 2015 A39-WP/8, <i>Exposé récapitulatif de la politique permanente de l'OACI dans le domaine du transport aérien</i> <i>Résolutions de l'Assemblée en vigueur</i> (au 4 octobre 2013) Résolution A38-14 de l'Assemblée, <i>Exposé récapitulatif de la politique permanente de l'OACI dans le domaine du transport aérien</i>

<sup>1</sup> Version espagnole fournie par la Colombie.

\* Argentine, Aruba, Belize, Bolivie, Brésil, Chili, Colombie, Costa Rica, Cuba, Équateur, El Salvador, Guatemala, Honduras, Jamaïque, Mexique, Nicaragua, Panama, Paraguay, Pérou, République dominicaine, Uruguay et Venezuela.

## 1. INTRODUCTION

1.1 À sa 38<sup>e</sup> session, tenue en 2013, l'Assemblée de l'OACI a ratifié les recommandations de la sixième Conférence mondiale de transport aérien (ATConf/6). Elle a aussi demandé au Conseil, entre autres, « d'élaborer, à court terme, un ensemble de principes fondamentaux de haut niveau non prescriptifs et non normatifs relatifs à la protection des consommateurs, destinés à servir d'orientations de politique... » (Résolution A38-14 de l'Assemblée, Appendice A, Section 1, paragraphe 19).

1.2 Le 17 juin 2015, le Conseil de l'OACI a adopté le texte sur les principes fondamentaux pour la protection des consommateurs à titre d'orientation pour les États et les parties prenantes concernées, étant entendu que ces principes seraient considérés comme un « document évolutif » et pourraient par conséquent faire l'objet de suivi et de surveillance.

1.3 Parallèlement, l'Organisation continuera à a) promouvoir la sensibilisation à ces principes fondamentaux ; b) encourager tous les États et les parties prenantes concernées à suivre ou à appliquer les principes fondamentaux dans leurs pratiques réglementaires, et à communiquer à l'OACI des rétroactions sur leurs politiques, pratiques ou règlements pertinents, ainsi que sur l'expérience acquise ou les problèmes rencontrés dans la mise en œuvre des principes fondamentaux.

## 2. ANALYSE

2.1 Considérant la bonne pratique encouragée par l'Organisation, la Colombie souhaite partager son expérience récente de la réglementation du régime de protection des consommateurs, où elle a intégré le concept de rétractation à la réglementation relative à l'aviation – concept nouveau puisque les seuls points prévus étaient les désistements et les remboursements.

2.2 Qu'est-ce que le droit de rétractation ? Il s'agit du droit de revenir sur une vente réalisée par des méthodes non traditionnelles ou une vente à distance (ventes en ligne et centres d'appels, par exemple). Pour les contrats conclus par de tels mécanismes de vente, ce droit est réputé convenu en faveur de la personne qui achète le billet d'avion.

2.3 L'application du droit de rétractation est soumise à un certain nombre de conditions particulières :

- a) l'acheteur doit exercer ledit droit dans les quarante-huit (48) heures suivant la date d'achat du billet ;
- b) ledit droit doit être exercé dans un délai égal ou supérieur à huit (8) jours civils avant la date d'application prévue du contrat de transport aérien dans le cas de vols intérieurs. Concernant les vols internationaux, le droit de rétractation doit être exercé dans un délai égal ou supérieur à 15 jours avant la date du vol prévue. À des fins de clarification, les jours mentionnés sont des jours civils et non des jours ouvrables ;
- c) le droit de rétractation s'applique à toutes les gammes de prix ;
- d) le transporteur aérien peut appliquer une retenue sur le passager exerçant son droit de rétractation d'un montant équivalent à soixante mille pesos (60 000 \$) pour les billets de vols internes ou cinquante dollars américains (50 \$) pour les billets de vols

internationaux. En aucun cas, la valeur retenue ne peut excéder dix pour cent (10 %) de la valeur perçue pour le tarif, à l'exclusion des droits, taxes et frais administratifs.

2.4 Quelle différence y a-t-il entre le désistement et la rétractation ? Il importe de préciser que les concepts de rétractation et de désistement diffèrent dans le sens où le premier a pour objet de permettre aux passagers de s'affranchir de la relation contractuelle passée avec le transporteur aérien, lorsque ladite relation pourrait leur causer des dommages imprévus. De plus, il porte sur la date d'achat. D'un autre côté, on parle de désistement lorsque les passagers ne veulent pas réaliser le voyage, c'est-à-dire, suspendre au préalable l'exécution du contrat.

2.5 De même, la différence entre l'un et l'autre repose dans le délai imparti pour exercer le droit ; les termes pour l'exercice du droit de rétractation sont péremptoires puisque les passagers doivent en informer le transporteur aérien dans un délai maximum de 48 heures à compter de la date d'achat, tandis que ce délai est limité à 24 heures avant le début du voyage pour l'exercice du droit de désistement.

2.6 La rétractation s'applique à toutes les gammes de prix, tandis que le désistement ne s'applique pas aux tarifs promotionnels.

### 3. CONCLUSION

3.1 Étant donné que les principes fondamentaux constituent un « document évolutif » et que l'Organisation prévoit de réviser ces orientations en 2017 afin de tenir les principes à jour et de s'assurer qu'ils répondent aux besoins des États et d'autres parties prenantes du secteur de l'aviation, l'OACI est invitée à tenir compte de ce règlement dans ses activités de suivi, sachant qu'il fait actuellement l'objet d'étude dans la région Amérique latine aux fins d'adoption dans le recueil de résolutions de la CLAC, et qu'il deviendra donc une référence importante, contribuant au développement durable du transport aérien international.