



## الجمعية العمومية - الدورة الأربعون

### اللجنة الاقتصادية

البند ٣٢ من جدول الأعمال: التنظيم الاقتصادي للنقل الجوي الدولي - السياسة العامة

### النظر في القضايا الرئيسية المتعلقة بالإطار التنظيمي العالمي لحماية المستهلك

(ورقة مقدّمة من جمهورية غيانا)

#### الموجز التنفيذي

ما فتئت حالات الاضطراب الرئيسية في السفر الجوي تكشف، بصورة متكررة، عن أهمية حماية المستهلك. وقد أعدت الإيكاو، استجابةً لتوصيات المؤتمر العالمي السادس للنقل الجوي المنعقد في عام ٢٠١٣، المبادئ الرئيسية بشأن حماية المستهلك التي تتضمن إرشادات للمسافرين خلال مراحل الرحلة، بوسع السلطات التنظيمية ومشغلي القطاع اعتمادها. لكن قبل ذلك، تبدت أهمية إعداد لوائح تنظيمية في مجال حماية المستهلك، وذلك عبر قنوات متعددة منها: اعتماد تشريعات محددة، أو إصدار قواعد حكومية إلزامية من هيئات حاكمة، أو كجزء من مقتضيات دنيا تعمل الشركات على أساسها في بلد معين. وقد أدى ذلك إلى ظهور فسيفساء من اللوائح التنظيمية أدت إلى الخلط بالنسبة لشركات الطيران والركاب.

الإجراء: يُرجى من الجمعية العمومية القيام بما يلي:

أ) الإحاطة علماً بالمعلومات الواردة في ورقة العمل هذه؛

ب) الموافقة على التوصيات المقترحة في الفقرة ٤-١.

الأهداف الاستراتيجية:	ترتبط ورقة العمل هذه بالهدف الاستراتيجي المتعلق بالتنمية الاقتصادية للنقل الجوي.
الآثار المالية:	لا تنطبق
المراجع:	المؤتمر العالمي السادس للنقل الجوي، ٢٠١٣، "مبادئ الإيكاو الرئيسية بشأن حماية المستهلك"

## ١- المقدمة

١-١ تسلم جمهورية غيانا التعاونية وتشيد بجهود الإيكاو لحماية المستهلك في قطاع النقل الجوي. وتعمل غيانا على تطوير اللوائح التنظيمية للنقل الجوي من أجل تحسين الإطار التنظيمي لحماية المستهلك في مجال الطيران. ويؤكد ذلك إدراك غيانا لضرورة إضفاء التنافس على شتات قوانين حماية المستهلك على الصعيد العالمي.

## ٢- المناقشة

١-٢ تبين الأرقام الأولية التي تنشرها الأمانة العامة للإيكاو بأن ٤,٣ بلايين شخص سافروا في رحلات جوية منتظمة في عام ٢٠١٨ أي بزيادة ٦,٤ في المائة مقارنةً مع سنة ٢٠١٧. علاوة على ذلك، يسافر أكثر من نصف سياح العالم جواً.

٢-٢ شكّل تحرير النقل الجوي محركاً لزيادة الطلب على السفر الجوي، مدفوعاً بالسفر الترفيهي والتجارة الإلكترونية. وكانت سياسات التحرير التي تجسدت في اتفاقات الخدمات الجوية للسموات المفتوحة (ASA's) حافزاً للنمو التنافسي ونمو الحركة وتوسيع نطاق شبكات شركات الطيران والشراكات، بما أفضى إلى تكاثر الخيارات المتاحة للمستهلكين. ونتيجة لذلك، تزايدت أهمية إعداد إطار تنظيمي عالمي لحماية المستهلك في مجال الطيران.

٣-٢ وبناءً عليه، تسعى هذه الورقة إلى النظر في بعض القضايا الرئيسية التي تمس شركات الطيران والمستهلكين على السواء، وذلك على ضوء انعدام التوحيد في تطبيق مبادئ حماية المستهلك.

## ٣- المناقشة

١-٣ بذلت الإيكاو جهوداً مشكورة لترسيخ حقوق المسافرين. وحسب "دليل الإيكاو لتنظيم النقل الجوي الدولي" - الوثيقة (Doc 9626). يمكن وصف حقوق الركاب، بصفة عامة، على أنها "مستحقات الركاب من الحماية أو التعويض عن الأعمال من جانب شركات الطيران و/أو المطارات التي تكون معاكسة لاهتماماتهم" حيث يتم التعامل عادةً مع هذا التعريف في سياق حماية المستهلك.

٢-٣ وقد كشفت حالات الاضطرابات الكبرى المتكررة في الأسفار عن أهمية حماية المستهلك. ومن الأمثلة الأخيرة على ذلك، التوقف المفاجئ لعمليات شركة الطيران الأيسلندية (WOW) في مارس من هذه السنة. وكانت هذه الشركة تُسير رحلات إلى وجهات في أمريكا الشمالية وأوروبا انطلاقاً من مطارها المركزي في أيسلندا. ووجد العديد من زبناء هذه الشركة أنفسهم عالقين وحائرين فيما يتعلق بنقلهم على رحلات أخرى أو تعويضهم عن رحلاتهم الملغاة. وحصلت نفس الحالة في غيانا، حينما أوقفت شركة Dynamic Airways وهي شركة مقرها في الولايات المتحدة، رحلاتها فجأة من البلد وإليه. وقد كشفت هاتان الحالتان عن ثغرات تنظيمية فيما يتعلق بإعادة الركاب إلى أوطانهم وتعويضهم في حالة إعسار الشركة.

٣-٣ وقد عمدت الإيكاو إلى إعداد المبادئ الرئيسية لحماية المستهلك، على إثر التوصيات الصادرة عن المؤتمر العالمي السادس للنقل الجوي المنعقد عام ٢٠١٣، والتي ترمي إلى إرشاد السلطات التنظيمية ومشغلي شركات النقل الجوي فيما يتعلق بالتعامل مع المسافرين جواً، قبل الرحلة وبعدها.

٤-٣ علاوة على ذلك، استحدثت الدول نظمها الخاصة لحماية المستهلك بما في ذلك تشريعات وطنية، تختلف من حيث نطاقها؛ وتتراوح بين الانطباق على جميع المعاملات ذات الصلة بالمستهلك والمعاملات الخاصة بالطيران. والغرض من تلك النظم المحلية التعامل مع السلوك المضلل في الإعلانات والمعاملات ومع أحكام العقود المجففة بالنسبة لشروط النقل

والإعلان عن كل تعريفات السفر الجوي، و سبل الانتصاف في حالة عدم تقديم الخدمات. وقد جرى استحداث جزاءات مدنية و/أو جنائية وأوامر وإجراءات قانونية فردية لإنفاذ تلك التشريعات سعياً إلى زيادة الامتثال.

٥-٣ اختارت بعض الدول اعتماد تدابير تنظيمية إضافية على الصعيد الوطني، لأن اتفاقيات وارسو ولاهاي ومونتريال لا تتضمن أساليب مفصلة لإبواء الركاب المتضررين من التأخيرات الطويلة وإلغاء الرحلات أو نقلهم على رحلات أخرى؛ حيث لم تكن هذه الجوانب المتصلة تحديداً بالعلاقات بين المستهلكين والشركات واضحة. إضافة إلى ذلك، يبلغ عدد الأعضاء في اتفاقية مونتريال حالياً ١٣٦ أي أقل من ثلاثة أرباع الدول الأعضاء في الإيكاو.

٦-٣ كما تجسدت التطورات التنظيمية في مجال حماية المستهلك بطرق شتى: أي من خلال اعتماد تشريعات محددة أو قواعد حكومية إلزامية صادرة عن الهيئات الحاكمة، أو كجزء من المتطلبات الدنيا لعمل شركات الطيران في دولة معينة.

٧-٣ ونتيجة لذلك، صارت هناك فسيقساء من اللوائح التنظيمية ما أدى إلى حيرة شركات الطيران والركاب. فالشركات التي تعمل ضمن شبكات واسعة النطاق تعاني من تضارب المقترضات التنظيمية والتعاقدية. وقد يؤدي هذا التشطي إلى زيادة التكاليف التشغيلية والتعقيدات. ومن العراقيل الأخرى التي يواجهها الناقلون الدوليون انطباق التشريعات الوطنية خارج الحدود الوطنية.

٨-٣ حاج القطاع أيضاً بأن تُعد نظم المسؤولية قد يؤدي إلى زيادة عدم الارتياح لدى الركاب عوض حل المشاكل، وذلك لأنه يشكّل حافزاً للشركات كي تلغي الرحلات عوض تأجيلها.

٩-٣ بالنظر إلى تكاثر النظم المتباينة، نرى بأنه يتعين مواصلة المساعي نحو تقارب النظم في شكل لوائح تنظيمية نموذجية تصدرها الإيكاو وتكون قابلة للتطبيق على الجميع أقصى ما يمكن. وقد يفضي ذلك إلى إعداد قواعد قياسية عالمية متغاممة بشأن حقوق المستهلك. وقد يؤدي التوحيد في هذا المجال إلى مزيد من الشفافية في العلاقات بين الشركات والمستهلكين وزيادة المعارف لدى المستهلك وتمكينه.

١٠-٣ إن التقارب بين مختلف النهج ضمن نظام عالمي موحد من شأنه أن يبسر حماية حقوق المسافرين جواً على الصعيد العالمي من خلال التوافق والقواسم المشتركة فيما بين الدول عبر إطار تنظيمي عالمي.

١١-٣ فضلاً عن ذلك، فإن تلاقي نظم حماية المستهلك هذه ينبغي أن يراعي إقامة التوازن بين حماية حقوق الراكب واستدامة عمليات النقل الجوي.

#### ٤- التوصيات

١-٤ يُرجى من الجمعية العمومية القيام بما يلي:

(أ) دعوة الدول الأعضاء التي لم تتضمن بعد إلى اتفاقية مونتريال إلى التوقيع على تلك الاتفاقية والتصديق عليها؛

(ب) يُطلب إلى الإيكاو إعداد لوائح تنظيمية نموذجية قياسية لتوحيد الإطار التنظيمي العالمي لحماية المستهلك استكمالاً لاتفاقية مونتريال.

- انتهى -