



ASSEMBLÉE — 40^e SESSION

COMMISSION ÉCONOMIQUE

Point 32 : Réglementation économique du transport aérien international — Politique

EXAMEN DES QUESTIONS CLÉS RELATIVES AU CADRE RÉGLEMENTAIRE MONDIAL DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS

(Note présentée par la République coopérative du Guyana)

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

L'importance de la protection des consommateurs a été maintes fois mise de l'avant par des cas de perturbation majeure du trafic. Suite aux recommandations formulées à la sixième Conférence mondiale de transport aérien (ATConf/6), en 2013, l'OACI a élaboré des principes de base universels pour la protection des consommateurs en matière de transport aérien visant à fournir des orientations aux passagers durant les phases de voyage, qui peuvent être adoptés par les organismes de réglementation et les exploitants de l'industrie. Néanmoins, avant cela, l'élaboration réglementaire dans le domaine de la protection des consommateurs s'est concrétisée de multiples façons : par l'adoption d'une législation spécifique, des règles gouvernementales prescriptives émanant d'instances compétentes, ou comme partie d'exigences minimales pour les entreprises de transport aérien d'opérer dans un État en particulier. De ce fait, il existe un patchwork mondial de régimes réglementaires qui affligent les entreprises de transport aérien et les passagers.

Suite à donner : L'Assemblée est invitée :

- a) à prendre acte des informations fournies dans la présente note ;
- b) à approuver les recommandations proposées au paragraphe 4.1.

<i>Objectifs stratégiques :</i>	La présente note de travail se rapporte à l'Objectif stratégique — <i>Développement économique du transport aérien.</i>
<i>Incidences financières :</i>	Sans objet.
<i>Références :</i>	Sixième Conférence mondiale de transport aérien (ATConf/6), 2013 Principes de base universels pour la protection des consommateurs en matière de transport aérien

1. INTRODUCTION

1.1 La République coopérative du Guyana reconnaît et loue les efforts de l'OACI dans le domaine de la protection des consommateurs dans le secteur du transport aérien. Le Guyana modernise actuellement ses règlements de transport aérien dans le but d'améliorer le cadre réglementaire de protection des consommateurs. Ce faisant, le Guyana a pris davantage conscience de la nécessité d'harmoniser les ensembles disparates de lois relatives à la protection des consommateurs existant dans le monde.

2. ANTÉCÉDENTS

2.1 Les chiffres préliminaires du Secrétariat de l'OACI montrent que 4,3 milliards de passagers ont été transportés sur des vols réguliers en 2018, une augmentation de 6,4 % par rapport à 2017. En outre, plus de la moitié des touristes internationaux voyagent par avion.

2.2 La demande mondiale croissante en matière de voyage, dictée par le tourisme d'agrément et le cybercommerce, a été propulsée par la libéralisation. Les politiques de libéralisation du transport aérien mises en place par le biais des accords de services ciel ouvert ont stimulé la croissance compétitive, la croissance du trafic, l'expansion du réseau des transporteurs aériens et des partenariats, et élargi les choix des consommateurs. En conséquence, le cadre réglementaire mondial de protection des consommateurs est de plus en plus important.

2.3 De ce fait, étant donné le manque d'uniformité dans l'application des principes de protection des consommateurs, la présente note de travail examine certaines questions clés concernant les entreprises de transport aérien et les clients consommateurs en matière de transport aérien.

3. ANALYSE

3.1 L'OACI a fait des efforts très louables dans le domaine des droits des passagers. Selon le *Manuel de la réglementation du transport aérien international* (Doc 9626), les droits des passagers peuvent être définis de manière générale comme « la protection des passagers ou les indemnités auxquelles ils ont droit pour certaines actions contraires à leurs intérêts de la part des compagnies aériennes et/ou des aéroports... ». Cela est souvent examiné pour l'essentiel dans le contexte de la protection des consommateurs.

3.2 L'importance de la protection des consommateurs a été maintes fois mise de l'avant par des cas de perturbation majeure du trafic. Un exemple récent a été la cessation soudaine des opérations du transporteur aérien islandais WOW Air, en mars de cette année. WOW Air effectuait des vols à destination de l'Amérique du Nord et de l'Europe depuis son aéroport-pivot en Islande. De nombreux passagers ont été laissés dans l'incertitude quant à leur réacheminement et au remboursement de leurs vols annulés. Une situation similaire s'est produite au Guyana lorsque Dynamic Airways, un transporteur basé aux États-Unis, a brusquement cessé ses opérations vers et depuis le pays. Ces deux cas précis ont mis en évidence les vides réglementaires pour ce qui est du rapatriement et du remboursement des passagers en cas d'insolvabilité des transporteurs aériens.

3.3 Dans le cadre de ses travaux, l'OACI a élaboré des principes de base universels pour la protection des consommateurs, sur les recommandations de la sixième Conférence mondiale de transport

aérien (ATConf/6) en 2013, qui visent à fournir des orientations aux organismes de réglementation et aux exploitants de transport aérien afin de s'occuper des passagers avant, pendant et après leur voyage.

3.4 En outre, les États doivent créer leur propre régime local de protection des consommateurs, telle une législation nationale, avec des portées variées ; l'applicabilité de la législation pouvant aller des transactions spécifiques aux consommateurs aux transactions spécifiques à l'activité aérienne. Ces régimes locaux visent à traiter des publicités trompeuses et de la conduite professionnelle, des clauses contractuelles abusives dans les conditions du transporteur, de la déclaration complète des tarifs et de la réparation en cas de services non fournis. Des sanctions civiles et/ou pénales, des ordres et des poursuites individuelles ont été établis afin d'augmenter la conformité à ces systèmes.

3.5 Certains États ont opté pour une approche réglementaire nationale supplémentaire étant donné que la Convention de Varsovie-La Haye et la Convention de Montréal ne contenaient pas d'éléments spécifiques relatifs aux modalités d'hébergement et de réacheminement des passagers victimes de retards importants ou d'annulations ; ces aspects des rapports consommateurs-transporteurs aériens n'étaient pas clairement définis. De plus, il y a actuellement 136 parties à la Convention de Montréal, ce qui représente moins des trois quarts des États membres de l'OACI.

3.6 En conséquence, l'élaboration de règlements dans le domaine de la protection des consommateurs s'est concrétisée de multiples façons : par l'adoption d'une législation spécifique, de règles gouvernementales prescriptives émanant d'instances compétentes, ou comme une partie des exigences minimales à respecter par les entreprises de transport aérien pour mener leurs activités dans un État en particulier.

3.7 De ce fait, il existe un patchwork mondial de régimes réglementaires qui affligent dans une certaine mesure les entreprises de transport aérien et les passagers. Des entreprises de transport aérien opérant au sein de vastes réseaux se heurtent à des exigences réglementaires et contractuelles contradictoires. Ce type de fragmentation peut également accroître les coûts et la complexité de l'exploitation. L'application extraterritoriale de la législation nationale est une autre considération majeure à laquelle font face les transporteurs.

3.8 L'industrie a également indiqué qu'un tel éventail de régimes de responsabilité peut conséquemment amplifier les contrariétés des passagers au lieu de les résoudre en incitant les transporteurs aériens à annuler les vols au lieu de les retarder.

3.9 Étant donné la prolifération actuelle de systèmes différents, nous sommes d'avis que la convergence réglementaire sous la forme de modèles de règlement universellement applicables conçus par l'OACI devrait être recherchée, pour autant que cela soit possible. Il peut en résulter la création de normes mondiales harmonisées sur les droits des consommateurs. La normalisation de cette caractéristique pourrait se traduire par une transparence accrue des rapports consommateurs/transporteurs aériens, de la connaissance et l'autonomisation des consommateurs.

3.10 Réconcilier les approches différentes en un système mondial uniformisé devrait mieux faciliter la protection des passagers aériens dans le monde en tant que consommateurs grâce au consensus et vues communes parmi les États, via un cadre réglementaire mondial.

3.11 Cette confluence de régimes de protection des consommateurs devrait également tenir compte de la nécessité d'un équilibre entre les droits des consommateurs et faciliter des opérations viables de transport aérien.

4. **RECOMMANDATIONS**

4.1 L'Assemblée est invitée :

- a) à convier les États membres qui ne sont pas encore parties à la Convention de Montréal à la signer et à la ratifier ;
- b) à charger l'OACI d'élaborer des modèles de règlement pour unifier le cadre réglementaire mondial de protection des consommateurs en complément à la Convention de Montréal.

— FIN —