



## الجمعية العمومية - الدورة الأربعون اللجنة الاقتصادية

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

### تدابير حماية المستهلك

(ورقة مقدمة من الجمهورية الدومنيكية)

#### الموجز التنفيذي

بموجب القرارات التي اعتمدها الجمعية العمومية في دورتها الثامنة والثلاثين، اعتُمدت المبادئ الأساسية لحماية المستهلك قبل السفر وأثناءه وبعده.

وتذكّر الجمهورية الدومنيكية في هذه الورقة بالخلفية التي أدت إلى اعتماد المبادئ الأساسية بشأن حماية المستهلك، التي تهدف بشكل أساسي إلى توجيه الدول الأعضاء في وضع سياساتها العامة ولوائحها الداخلية بهذا الشأن، فضلاً عن توجيهها إلى القطاع كطرف معني بهذه المسألة. ووثيقة المبادئ الأساسية وثيقة متجددة يمكن تعديلها في المستقبل.

إضافة إلى ذلك، تعرض هذه الورقة على نظر الدول مقترحاً لمواصلة إحرار التقدم في هذه المسألة والنظر في جدوى اعتماد وثيقة أو اتفاقية دولية في مجال الطيران المدني الدولي تحدد مبالغ التعويضات التي ينبغي دفعها للركاب الذين يمتلكون حجوزات مؤكدة في حالات تأخير الرحلات أو إلغائها، أو منع ركوب الطائرة، أو في حالات تلف أو فقدان الأمتعة المسجلة. وعند النظر في مبالغ التعويضات، يمكن مراعاة نوع الرحلة ونموذج أعمال شركة الطيران - أي ما إذا كانت شركة طيران تقليدية أو منخفضة التكلفة - ونوع الطائرات التي تستخدمها، وكذلك التكاليف التشغيلية.

**الإجراء:** تُدعى الجمعية العمومية إلى مناقشة جدوى إبرام اتفاق لتنظيم مبالغ التعويضات المدفوعة للركاب، مع مراعاة أسباب المطالبات المقدمة.

الأهداف الاستراتيجية:	ترتبط ورقة العمل هذه بالهدف الاستراتيجي الخاص بالتنمية الاقتصادية للنقل الجوي.
الآثار المالية:	ستتوقف الآثار المالية على الأنشطة التي ستوافق عليها الإيكاو في هذا المجال في إطار ميزانية البرنامج العادي للسنوات ٢٠٢٠-٢٠٢٢.
المراجع:	تقرير المؤتمر العالمي السادس للنقل الجوي (ATConf/6) وورقتا عمل الدورة التاسعة والثلاثين للجمعية العمومية، WP/8 و WP/14 - البيان الموحد بسياسات الإيكاو المستمرة في مجال النقل الجوي اتفاقية وارسو لعام ١٩٢٩ اتفاقية مونتريال بشأن توحيد بعض قواعد النقل الجوي، ١٩٩٩

<sup>1</sup> النسخة الإسبانية من هذه الورقة مقدمة من الجمهورية الدومنيكية.

## ١- معلومات أساسية

١-١ طلبت الجمعية العمومية إلى المجلس، في دورتها الثامنة والثلاثين، إعداد مجموعة من المبادئ الأساسية الرفيعة المستوى وغير الإلزامية بشأن حماية المستهلك كي تُستخدم لتوجيه السياسات العامة الرامية إلى تحقيق التوازن السليم بين حماية المستهلك والحفاظ على القدرة التنافسية للقطاع. وطلبت أن تراعي تلك المبادئ حاجة الدول إلى المرونة نظراً لاختلاف ظروفها الاجتماعية والسياسية والاقتصادية. كما اشترطت أن تكون هذه المبادئ متسقة مع الموثيق السارية، لا سيما اتفاقية توحيد بعض قواعد النقل الجوي، التي أبرمت في مونتريال في ٢٨/٣/١٩٩٩.

٢-١ وفي الدورة ٢٠٥ لمجلس الإيكاو، المنعقدة في ١٧/٦/٢٠١٥، اعتمد مشروع المبادئ الأساسية بشأن حماية المستهلك، التي صاغها فريق خبراء تنظيم النقل الجوي في اجتماعه الثاني عشر، وذلك بعد تعميمها على الدول ومراجعتها من لجنة النقل الجوي.

٣-١ وتهدف المبادئ الأساسية بشأن حماية المستهلك إلى توجيه الدول الأعضاء في إعداد سياساتها ولوائحها الداخلية في هذا المجال، بالإضافة إلى توجيه القطاع كطرف معني في هذا الشأن. وهي تشكل وثيقة متجددة يمكن تعديلها في المستقبل.

## ٢- التحليل

١-٢ يشكل اعتماد المبادئ الأساسية بشأن حماية المستهلك إنجازاً للإيكاو على صعيد وضع مبادئ توجيهية يُسترشد بها في صياغة القواعد الكفيلة بتنظيم التعويضات التي يتعين على القطاع تقديمها للركاب. والهدف من هذه التعويضات هو كسب رضا الركاب وتفادي المشاكل، قدر الإمكان، أثناء الرحلات الجوية، سواء كانت تلك الرحلات لأغراض تجارية أو صحية أو دراسية أو لمجرد الترفيه.

٢-٢ ونعتقد أنه ما زال هناك شوط كبير يتعين قطعه في هذا المجال، حتى بالنسبة للمبادئ الأساسية بشأن حماية المستهلك. فما تحقق حتى الآن يترك للدول حرية تحديد التعويضات التي تُدفع للركاب مقابل تأخير الرحلات الجوية أو إلغائها أو منع ركوب الطائرة، فضلاً عن تحديد مدة الانتظار التي تشكل تأخيراً، وهي مدة تتفاوت بين الدول حسب لوائحها التنظيمية. ولا يزال هذا الوضع ينشئ فجوات واسعة في اللوائح التي تنظم هذه المسألة ويسبب إرباكاً للركاب المسافرين على الرحلات الجوية من مختلف الجنسيات. كما أن حقوق حماية المستهلك، في الغالبية العظمى من البلدان، تخضع لتنظيم هيئة تطبق قانوناً خاصاً على نشاط يتطلب تنظيمًا متخصصاً بحكم طبيعته.

٣-٢ ومن الأمثلة الجديرة باتباعها في هذا الصدد مبادئ تنسيق وتقنين التعويضات المنصوص عليها في اتفاقية مونتريال بشأن توحيد بعض قواعد النقل الجوي. فهذه المبادئ تهدف إلى تحقيق التوازن بين المصالح المتكافئة للركاب وشركات الطيران. وهي تنصّ على تعويضات محددة لكل حالة قد تؤدي إلى تقديم مطالبات، سواء من الركاب أو من شركات الطيران، مما يسهل الأمر على سلطات الطيران في أطراف الاتفاقية والمحاكم المختصة بالبت في هذا النوع من المطالبات.

٤-٢ ومن الممارسات الأخرى الجديرة بمراعاتها في هذا الصدد ما ينصّ عليه قانون الطيران المدني لشيلى الذي يمنح الركاب حق التذرع باتفاق النقل مع شركة الطيران أو التنازل عنه في حالة منعهم من ركوب الطائرة. كما ينص على أحكام مماثلة في حالات التأخير والإلغاء، على نحو يجيز لهم إما السفر على الرحلة التالية أو طلب التعويض إذا تجاوزت مدة التأخير ٣ ساعات.

٥-٢ ونعتقد أن من الممكن، عند وضع إطار أساسي لتعويض الركاب، أن تُراعى جوانب تشمل: نوع الرحلة ونموذج أعمال شركة الطيران - أي ما إذا كانت شركة طيران تقليدية أو منخفضة التكلفة - ونوع الطائرات التي تستخدمها، وكذلك التكاليف التشغيلية.

٦-٢ ويمكن كذلك النظر في وضع ضمانات لشركات الطيران في حالة تقديم عدد كبير من المطالبات المتزامنة التي قد تؤثر سلباً على الاستدامة المالية للشركة.

### ٣- الخلاصة

١-٣ توّد الجمهورية الدومنيكية أن تسلط الضوء على أهمية مواصلة العمل على وضع وثيقة لحماية حقوق المستهلكين. وندعو إلى ذلك لاعتقادنا أن المبادئ الأساسية بشأن حماية المستهلك التي اعتمدها الإيكاو ما زالت في طور التحول إلى وثيقة تحدد للدول الأطراف المبالغ التي يتعين على شركات الطيران دفعها للركاب المتضررين، في كل حالة على حدة، والمبررات التي يمكن الاستناد إليها لإعفاء شركات الطيران من هذا الالتزام.

- انتهى -