



## ASSEMBLÉE — 40<sup>e</sup> SESSION

### COMMISSION ÉCONOMIQUE

#### Point 32 : Réglementation économique du transport aérien international — Politique

#### MESURES DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS

(Note présentée par la République dominicaine)

#### RÉSUMÉ ANALYTIQUE

À la suite des décisions de la 38<sup>e</sup> session de l'Assemblée de l'OACI, les principes de base pour la protection des consommateurs avant, durant et après le voyage ont été adoptés.

Dans la présente note de travail, la République dominicaine revient sur le contexte qui a débouché sur l'adoption de ces principes de base pour la protection des consommateurs, dont le principal objectif est d'orienter les États membres dans l'élaboration de leurs politiques et de leurs réglementations internes. Ils sont également utiles à l'industrie en sa qualité de partie prenante. La présente note est un document évolutif susceptible d'être modifié lors de révisions futures.

En outre, nous proposons aux États de poursuivre le travail sur cette question en envisageant la création d'un instrument ou d'une convention internationale propre à l'aviation civile internationale, qui définirait le montant des indemnités auxquelles peuvent prétendre les voyageurs en cas de retard, d'annulation d'un vol dont la réservation a été confirmée, de refus d'accès à l'embarquement ou de dégradation, de perte ou de destruction d'un bagage enregistré.

Cette réflexion sur le montant des indemnités pourrait prendre en compte le type de vol, ainsi que la stratégie commerciale adoptée par la compagnie aérienne (traditionnelle ou à faibles coûts), le type d'aéronefs qu'elle utilise et les coûts d'exploitation.

**Suite à donner :** L'Assemblée est invitée à examiner la possibilité de convenir d'un instrument qui réglementerait le montant des indemnités des passagers, compte tenu des motivations de la plainte.

<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>	Sous réserve des activités approuvées par l'OACI dans ce domaine pour le budget-programme ordinaire de 2020-2022.

<sup>1</sup> Version espagnole fournie par la République dominicaine.

<i>Références :</i>	Doc 10009, <i>Rapport de la sixième Conférence mondiale de transport aérien (ATConf/6)</i> A39-WP/8-EC/6, <i>Exposé récapitulatif de la politique permanente de l'OACI dans le domaine du transport aérien</i> A39-WP/14, <i>Stratégie complète de l'OACI pour la sûreté de l'aviation (ICASS)</i> <i>Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international de 1929 (Convention de Varsovie de 1929)</i> <i>Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international de 1999 (Convention de Montréal de 1999)</i>
---------------------	--

## 1. CONTEXTE

1.1 À sa 38<sup>e</sup> session, l'Assemblée de l'OACI a chargé le Conseil d'élaborer, à court terme, un ensemble de principes de base de haut niveau non prescriptifs et non normatifs relatifs à la protection des consommateurs, destinés à servir d'orientations de politique afin de parvenir à un équilibre adéquat entre protection des consommateurs et maintien de la compétitivité du secteur, tout en gardant à l'esprit que les États ont besoin d'une certaine souplesse étant donné leurs différents contextes sociaux, politiques et économiques. Ces principes devraient être conformes aux instruments en vigueur, et notamment à la *Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international*, signée à Montréal le 28 mai 1999.

1.2 À sa 205<sup>e</sup> session, le 17 juin 2015, le Conseil de l'OACI a adopté le texte des principes de base pour la protection des consommateurs, qui avait été préparé par le Groupe d'experts sur la réglementation du transport aérien à sa douzième réunion (ATRP/12), puis communiqué aux États et révisé par le Comité du transport aérien de l'OACI.

1.3 Les principes de base pour la protection des consommateurs sont destinés à orienter les États membres dans l'élaboration de leurs politiques et de leurs réglementations internes. Ils sont également utiles à l'industrie en sa qualité de partie prenante et constituent un document évolutif susceptible d'être modifié lors de révisions futures.

## 2. ANALYSE

2.1 L'adoption des principes de base pour la protection des consommateurs est un accomplissement pour l'OACI en matière d'élaboration d'orientations qui permettront de définir les normes destinées à réglementer de manière efficace les indemnisations que l'industrie doit verser aux passagers, afin de veiller à leur pleine satisfaction et, dans la mesure du possible, d'éviter les problèmes durant le vol prévu, indépendamment des raisons du voyage (affaires, santé, études ou simplement loisirs).

2.2 Nous estimons qu'il reste encore beaucoup de travail à faire, y compris en ce qui concerne les principes de base pour la protection des consommateurs, étant donné que les résultats obtenus à ce jour permettent encore aux États de décider du montant des indemnisations des passagers en cas de retard, d'annulation ou de refus d'accès à l'embarquement, ainsi que de déterminer la durée à partir de laquelle le temps d'attente devient un retard, ce qui varie d'une réglementation à l'autre. Cette situation est toujours à l'origine d'écarts considérables entre les différentes réglementations en la matière et de confusion pour les passagers qui utilisent des compagnies aériennes de différentes nationalités pour

un ou plusieurs vols. En outre, dans la grande majorité des États, la protection des droits des consommateurs est régie par une entité qui applique universellement une législation spécifique à une activité qui, par nature, requiert un instrument propre.

2.3 Les principes d'harmonisation et de codification de la définition des indemnités énoncés dans la *Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international* de 1999 sont un exemple à suivre. Ils visent en effet à atteindre l'équilibre entre les intérêts des compagnies aériennes et ceux des passagers ; les autorités de l'aviation tout autant que les tribunaux autorisés à gérer les plaintes disposent de critères clairs d'indemnité applicables à chaque situation susceptible de donner lieu à une plainte de la part d'un passager ou d'une compagnie aérienne.

2.4 Une autre bonne pratique à prendre en compte est la prérogative inscrite dans le code chilien du transport aérien selon laquelle les passagers ont le droit d'exiger que le contrat de transport soit rempli, dans le cas où la compagnie aérienne qu'ils avaient choisie se trouve dans l'incapacité de les prendre en charge. En cas de retard ou d'annulation, des dispositions similaires existent, ce qui leur permet d'embarquer sur le vol suivant ou de demander un remboursement lorsque le retard est supérieur à trois heures.

2.5 Nous estimons qu'il est possible, dans l'élaboration d'un cadre de base pour l'indemnité des passagers, de prendre en compte le type de vol, la stratégie commerciale adoptée par la compagnie aérienne (traditionnelle ou à faibles coûts), le type d'aéronefs qu'elle utilise et les coûts d'exploitation.

2.6 On peut également envisager la mise en place de mesures de sauvegarde pour les compagnies aériennes dans le cas où un grand nombre de plaintes donnant lieu à des indemnités déposées simultanément ont des effets préjudiciables sur la durabilité financière de l'entreprise.

### 3. CONCLUSION

3.1 La République dominicaine tient à souligner qu'il importe de poursuivre le travail d'élaboration d'un instrument consacré à la protection des droits des consommateurs, ce que nous défendons afin que les principes de base pour la protection des consommateurs adoptés par l'OACI continuent d'évoluer vers un instrument qui définirait, pour les États contractants, les montants des indemnités que doivent payer les compagnies aériennes au cas par cas, ainsi que les motifs susceptibles de les exempter de cette obligation.