



大会 — 第40届会议

经济委员会

议程项目32：国际航空运输的经济监管 — 政策

保护消费者的措施

(由多米尼加共和国提交)

执行摘要

根据国际民航组织大会第38届会议的决定，在旅行前、旅行中和旅行后的消费者保护的核心原则获得通过。

多米尼加共和国在这份工作文件中提到上述消费者保护核心原则获得批准的背景，其主要目的是为成员国制定政策和内部规定提供指导。它们也作为一个相关的利益攸关方为行业服务。这份文件是一份活的文件，可能会在今后的修订中进行修正。

此外，我们向各国提出一项提案供其审议，以继续推进这一问题，并权衡是否有必要制定一项与国际民用航空相一致的文书或国际公约，为延误、取消已确认预订的航班、拒绝登机或托运行李的损坏、丢失或损坏确定赔偿金额。

在考虑固定赔偿时，可以考虑飞行类型，航空公司采用的商业策略(无论是传统的还是廉价)、所用飞机型号以及运营成本也可以考虑在内。

行动：请大会讨论缔结一份根据提出索赔的原因调节旅客赔偿金额的文书的可行性。

战略目标：	本工作文件涉及战略目标 — 航空运输的经济发展。
财务方面：	财务影响将取决于国际民航组织为2020年至2022年经常方案预算批准的该领域的活动。
参考文件：	第六次世界范围航空运输会议的报告(ATConf/6)； A39-WP/8, WP/14 — 国际民航组织关于航空运输领域持续政策的综合声明 《华沙公约》，1929年 《关于统一国际航空运输某些规则的蒙特利尔公约》，1999年

¹ 西班牙文版本由多米尼加共和国提交。

1. 背景

1.1 国际民航组织大会第三十八届会议责成理事会在短期内起草一套宏观的、非强制性和非指令性的消费者保护核心原则，作为政策指导，以实现消费者保护和保持行业竞争力之间的适当平衡，同时铭记各国因其不同的社会、政治和经济背景而需要灵活性。这些原则必须符合现行文书，特别是1999年5月28日在蒙特利尔签署的《关于统一国际航空运输某些规则的公约》。

1.2 在2015年6月17日举行的国际民航组织理事会第205届会议上，ATRP/12(航空运输监管专家组)起草的消费者保护原则的核心原则案文在分发给各国并经国际民航组织航空运输委员会修订后获得通过。

1.3 消费者保护的核心原则旨在为会员国制定政策和内部规定提供指导。它们也作为一个相关的利益攸关方为行业服务，并形成可在未来修订中进行修正的活的文件。

2. 分析

2.1 消费者保护核心原则获得批准，标志着国际民航组织在制定起草标准的指导方针方面取得的一项成就，这些标准旨在有效管理航空业必须向旅客提供的补偿，以确保旅客满意，无论旅行的原因如何，是商务、健康、学习还是休闲，应尽最大可能避免合同飞行期间发生问题。

2.2 我们认为，即使在消费者保护的核心原则方面，未来的路依然漫长，因为就迄今所达到的水平而言，仍然要由各国来确定因延误、取消或拒绝登机对旅客的补偿，以及确定何时等待期构成延误，这在不同的法规中有所不同。这种情况在有关这一问题的规定中仍然造成巨大差异，并使搭乘一次或多次不同国籍航空公司航班的旅客感到困惑。此外，在绝大多数国家，消费者权利的保护由一个机构管理，该机构普遍对一项活动适用一项专门法律，而这项活动就其性质而言需要一项专门文书。

2.3 统一国际航空运输某些规则的《蒙特利尔公约》提出的关于协调和规范补偿金设定的原则是一个应当效仿的范例。其目标是在航空公司和旅客之间实现平等利益的平衡；缔约方航空当局和有权处理索赔的法院都有明确的补偿安排，适用于各种可能引发旅客或航空公司索赔的情况。

2.4 另一个需要考虑的良好做法是《智利航空法》规定的特权，该法规定，如果旅客选择的航空公司未承载旅客，旅客有权主张或放弃运输合同。在航班延误和取消的情况下，也应有类似规定，旅客可搭乘下一航班或如果延误超过三小时可要求报销。

2.5 我们认为，在制定旅客补偿基本框架时，考虑飞行类型、航空公司使用的商业战略(无论是传统还是廉价)、公司使用的飞机型号以及运营成本是可行的。

2.6 在同时出现的大量索赔要求对公司财务的可持续性造成负面影响时，还可考虑为航空公司制定保障措施。

3. 结论

3.1 多米尼加共和国希望强调继续努力制定一项保护消费者权利的文书是十分重要的，我们历来倡导消费者权利，因为国际民航组织批准的消费者保护核心原则将继续演变为一项文书，根据具体情况为缔约国规定航空公司在各种情况下应支付的金额以及可用以免除航空公司这一义务的任何理由。

— 完 —