



**NOTE DE TRAVAIL**

**SIXIÈME CONFÉRENCE MONDIALE DE TRANSPORT AÉRIEN**

**Montréal, 18 – 22 mars 2013**

**Point 2 : Examen de questions clés et du cadre réglementaire corrélatif**

**2.3 : Protection des consommateurs**

**PROPOSITION POUR L'INTERNATIONALISATION ET LA NORMALISATION  
DES RÉGLEMENTATIONS SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS  
DANS LE DOMAINE DU TRANSPORT AÉRIEN**

(Note présentée par le Chili)

**RÉSUMÉ ANALYTIQUE**

La présente note de travail résume l'expérience du Chili en matière de protection des droits des consommateurs dans le domaine du transport aérien, analyse les effets de la réglementation et propose que l'OACI élabore des éléments indicatifs, un code de conduite ou un projet d'accord multilatéral, qui normalisent la réglementation concernant la protection des droits des passagers. Ces mesures doivent éviter la surréglementation et parvenir à un équilibre adéquat entre la protection des passagers aériens et la compétitivité des compagnies aériennes.

**Suite à donner :** La Conférence est invitée à adopter la recommandation présentée au paragraphe 3.

<i>Références :</i>	Les références ATConf/6 peuvent être consultées sur le site <a href="http://www.icao.int/meetings/atconf6">www.icao.int/meetings/atconf6</a> .
---------------------	--

**1. EXPÉRIENCE DU CHILI EN MATIÈRE DE PROTECTION  
DES DROITS DES CONSOMMATEURS DANS LE DOMAINE  
DU TRANSPORT AÉRIEN**

1.1 La politique commerciale aérienne chilienne établit le libre accès aux marchés, la liberté de fixation des prix, l'intervention minimale de l'État dans les affaires commerciales et la libéralisation de la propriété et du contrôle comme principes de l'aviation commerciale, dans le but de disposer de services aériens efficaces de la meilleure qualité possible au moindre coût.

1.1.1 Grâce à cette politique commerciale aérienne, le transport aérien n'est pas subventionné par l'État chilien et c'est un marché en croissance constante. Ainsi, en 2012, 15 233 980 passagers ont été transportés dans le pays sur des vols en exploitation nationale et internationale, ce qui représente une croissance de 17,3 pour cent par rapport à 2011.

<sup>1</sup> Version espagnole fournie par le Chili.

1.2 La réglementation nationale sur les droits des passagers procède à la fois du droit aéronautique et du droit commercial et se réfère fondamentalement au droit à l'information : retards, annulations de vols, refus d'embarquement pour cause de surréservation, pertes de bagages et responsabilités des agences de voyages et des transporteurs aériens.

1.2.1 La loi sur la protection des droits des consommateurs contient des obligations de caractère général qui s'appliquent à tout achat de biens et services. La législation aéronautique, quant à elle, couvre, en règle générale, le droit que le transport soit fourni à la date et à l'heure stipulées et conformément à toute autre condition stipulée, le transporteur aérien pouvant suspendre, retarder ou annuler le vol ou modifier les conditions qui s'y rattachent, pour des raisons de sûreté ou de « force majeure ». Lorsque le transport aérien ne respecte pas ses engagements, il s'ensuit une compensation des dommages correspondants.

1.2.2 En ce qui concerne les vols internationaux, la législation applicable est contenue dans la Convention de Montréal (1999), qui est en vigueur au Chili depuis 2009.

1.3 Le Chili a particulièrement mis l'accent sur l'information des passagers aériens quant à leurs droits, et favorisé le développement d'une culture de réclamations.

1.3.1 Dans toute relation de consommation, les informations sont asymétriques et ces asymétries sont plus grandes encore dans le transport aérien en raison de sa complexité, qui est à la fois de nature réglementaire et technique. C'est pourquoi la réglementation de ce secteur devrait viser à fournir aux passagers le plus d'information possible sur leurs droits et la manière de les faire valoir.

1.3.2 Dans le but de promouvoir l'information aux passagers, l'autorité aéronautique du Chili publie des brochures qui donnent à ces derniers des renseignements pertinents et elle publie périodiquement des indices de la qualité des services (retards, annulations et réclamations).

1.4 La procédure pour les réclamations des utilisateurs du transport aérien comporte un organe de médiation avec la compagnie aérienne devant l'autorité administrative qui protège les droits des consommateurs, ainsi que les actions en justice devant les cours de justice.

1.4.1 En 2011, près de 13 millions de passagers ont été transportés et 3 103 réclamations déposées, soit 0,02 pour cent des passagers, et en 2012, plus de 15 millions de passagers ont été transportés et 4 510 réclamations déposées, soit 0,02 pour cent également. L'indice de réclamations reste faible malgré l'augmentation de l'acheminement des passagers. Les causes de réclamation sont le plus souvent les annulations et retards de vol (1 030 réclamations) et les problèmes de bagages (767 réclamations).

## **2. FRAGMENTATION DES RÉGLEMENTATIONS ET PROPOSITION POUR L'OACI**

2.1 La fragmentation des réglementations, à l'échelle nationale et à l'échelle internationale, conduit à l'asymétrie de l'information, ce qui engendre un manque de protection des passagers, étant donné qu'il leur est difficile de connaître leurs droits selon les divers types de législation applicable.

2.1.1 La solution à cette fragmentation réglementaire est l'internationalisation et une réglementation normalisée des droits des passagers. Les asymétries de l'information en sont diminuées et les passagers et exploitants jouissent d'une plus grande sécurité juridique.

2.2 L'OACI devrait guider ce processus de normalisation de la réglementation des droits des passagers aériens par le biais d'éléments indicatifs, de codes de conduite ou d'un projet d'accord multilatéral. L'OACI a un rôle fondamental à jouer en l'occurrence étant donné qu'elle est l'organisation qui régule et oriente les activités aériennes dans leur ensemble. Le développement d'initiatives qui établissent une réglementation en dehors de l'OACI risque d'accentuer la fragmentation. En effet, la protection ne doit pas se réduire aux seuls passagers voyageant en tant que touristes, elle doit également prendre en considération les passagers en voyage d'affaires, les personnes à mobilité réduite, les passagers d'origine ethnique, les personnes voyageant pour études, etc.

2.3 La réglementation proposée par l'OACI devra éviter la surréglementation et rechercher l'équilibre entre la protection appropriée des passagers aériens et la compétitivité des compagnies aériennes. Si la réglementation est excessivement onéreuse, les coûts des compagnies aériennes augmentent. Cette augmentation se répercute sur les consommateurs et il s'ensuit une augmentation des prix, ce qui peut limiter l'accès de certains passagers au transport aérien.

2.4 En outre, une augmentation des coûts d'exploitation touche principalement les petites compagnies aériennes. Les grandes compagnies aériennes sont davantage en mesure de faire face à ces exigences excessives ; elles ont, par exemple, un matériel volant plus neuf avec moins de problèmes d'entretien, des équipages de remplacement, des aéronefs pour réacheminer les passagers et/ou des alliances stratégiques, ce qui leur permet de fournir leurs services, même dans des circonstances difficiles ou onéreuses.

2.4.1 La surréglementation peut conduire les petites compagnies aériennes à cesser leurs activités, la concurrence se concentrerait alors uniquement dans les mains des grandes compagnies qui peuvent survivre face aux coûts imposés par la surréglementation ; l'offre de transport aérien s'en trouverait diminuée.

2.5 En raison de ce qui précède, l'OACI devrait conduire le processus multilatéral de réglementation internationale en normalisant la protection des droits des passagers, l'accent étant mis sur l'information et non sur la surréglementation qui pourrait mettre en péril la compétitivité du marché aérien.

### 3. **RECOMMANDATION**

3.1 Conformément aux arguments décrits précédemment, la Conférence est invitée à examiner la proposition du Chili que l'OACI élabore des éléments indicatifs, un code de conduite ou un projet d'accord multilatéral qui normalisent la réglementation sur la protection des droits des passagers. Ces mesures doivent éviter la surréglementation et veiller à un équilibre adéquat entre la protection des passagers aériens et la compétitivité des compagnies aériennes.