



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

**PARVENIR À LA COMPATIBILITÉ DES RÈGLEMENTS SUR LA PROTECTION
DES CONSOMMATEURS**

(Note présentée par les États-Unis d'Amérique)

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

La présente note de travail donne un bref aperçu des règlements substantiels des États-Unis sur la protection des consommateurs en matière de publicité, divulgation des frais, divulgation des partenaires en partage de code et changements d'aéronef, d'augmentations de prix après achat, de remboursements, survente et annulation de vols, retards sur la piste, bagages mal acheminés, réponses aux plaintes des consommateurs et aménagements pour les personnes handicapées.

Un nombre croissant d'États a adopté des règlements sur la protection des consommateurs. Cette tendance a clairement bénéficié aux passagers, mais elle a également fait croître les préoccupations quant au chevauchement des exigences réglementaires. Les États-Unis sont d'avis qu'une plus grande compatibilité des réglementations serait souhaitable, tant pour les usagers que pour les fournisseurs de services. Les États peuvent promouvoir cette compatibilité à travers des contacts directs et la coopération, et l'OACI pourrait aider matériellement en élaborant des éléments indicatifs adéquats.

Suite à donner : La Conférence est invitée :

- a) à approuver les conclusions présentées au § 3 ;
- b) à adopter les recommandations présentées au § 4.

Références :

Les références ATConf/6 peuvent être consultées sur le site
www.icao.int/meetings/atconf6.

1. INTRODUCTION

1.1 D'une manière générale, la loi américaine interdit les pratiques injustes ou trompeuses ou les méthodes de concurrence déloyale dans le transport aérien ou la vente de transport aérien (49 U.S.C. 41712). Elle interdit également la discrimination dans les services aériens envers les personnes handicapées. Le département des Transports (DOT) américain adopte et applique des règlements sur la protection et les droits civils des consommateurs, qui se fondent sur le titre 14 du Code of Federal Regulations (CFR).

2. RÉGLEMENTS SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS DU DÉPARTEMENT DES TRANSPORTS DES ÉTATS-UNIS

2.1 **Annnonce et transparences des prix (14 CFR, 399.81, 399.84)** – En vertu des règles d’affichage publicitaires « plein tarif », les annonces mises sur le marché à l’intention des consommateurs américains pour un transport aérien à l’intérieur, à destination ou au départ des États-Unis doivent en indiquer le prix total à payer, toutes taxes et redevances obligatoires comprises. Les annonces publicitaires peuvent indiquer séparément le détail des taxes et redevances individuelles, mais le prix total doit être mis davantage en évidence que les taxes et redevances. Les annonces peuvent afficher le prix de chaque trajet d’un billet aller et retour (si c’est un billet aller et retour qui est demandé), mais la demande d’achat d’un billet aller et retour doit être affichée en évidence. Ce tarif ne doit être indiqué en aucune circonstance comme un « aller simple ». Dans les annonces publicitaires sur internet, des services supplémentaires peuvent être offerts, mais uniquement à titre optionnel. Ces règles s’appliquent aux transporteurs aériens américains ou étrangers directs, indirects, leurs agents, ou les agents de la billetterie, lorsqu’ils font la publicité de transports aériens, de voyages à forfait ou d’éléments de voyage à forfait¹. En outre, les transporteurs aériens peuvent ne pas afficher le respect des horaires à moins que l’annonce n’indique la base du calcul, le période de temps couverte, et les liaisons ou le pourcentage de vols compris dans le calcul.

2.2 **Divulgence des frais de bagages et des taxes accessoires (14 CFR 399.85)** – Les transporteurs aériens américains et étrangers dont les sites web s’adressent à des consommateurs américains doivent (1) rapidement divulguer en bonne place, pendant au moins trois mois, toute augmentation des frais de bagages ou toute modification de la franchise de bagages, et (2) tous les frais des services optionnels (notamment les suppléments pour excédent de bagages ainsi que des questions comme les surclassements, les repas et les boissons) à un seul endroit, accessible via un lien mis en évidence sur la page d’accueil du site web. Sur les sites web des transporteurs ou des billettistes s’adressant aux consommateurs américains, l’écran qui affiche un calcul tarifaire pour un itinéraire spécifique choisi par le consommateur doit aussi indiquer clairement et en bonne place que des frais de bagages supplémentaires peuvent s’appliquer et où trouver ces renseignements. Si un consommateur achète un transport aérien à destination, au départ ou à l’intérieur des États-Unis sur un tel site, la confirmation du billet électronique doit indiquer la franchise de bagages pour le vol et toute redevance pour le premier et le deuxième bagage enregistré et les bagages de cabine.

2.3 **Divulgence des partenaires en partage de code et changements d’aéronef [14 CFR Parties 257 et 256 ; 49 U.S.C. 41712 (c)]** – Avant qu’un consommateur n’achète des billets pour un transport aérien à destination, au départ ou à l’intérieur des États-Unis, les compagnies aériennes et les billettistes doivent faire savoir si le vol est exploité par un partenaire en partage de code et indiquer la dénomination du transporteur aérien ainsi que tous les noms sous lesquels il exerce ses activités. Cette règle s’applique aux offres verbales, écrites et électroniques de vente de billets de transport aérien. La divulgation du partage de code doit figurer sur le premier affichage des sites web suite à une recherche d’itinéraire demandé, dans un format facilement lisible. Les compagnies aériennes et les billettistes doivent également divulguer les changements d’aéronefs en route. Cette règle s’applique aux vols réguliers intérieurs et aux vols internationaux à destination et au départ des États-Unis.

2.4 **Augmentation de prix après achat (14 CFR 399.88, 399.89)** – Les vendeurs de transport aérien ne peuvent pas augmenter le tarif ou les frais se rapportant à un transport aérien régulier, un circuit touristique ou un élément de circuit touristique si le consommateur en a déjà payé le montant

¹ Un « voyage à forfait » combine le transport aérien avec une chambre d’hôtel à terre ou sur un paquebot. Un « élément de voyage à forfait » est un élément dudit voyage (par exemple, un séjour dans un hôtel), qui doit être acheté avec le billet de transport aérien.

total. Cette interdiction s'applique non seulement au prix du billet mais également aux frais de bagages qui ont généralement été inclus dans le prix du billet. Les augmentations de prix en raison de l'augmentation des taxes ou redevances imposée par le gouvernement sont admises après achat, mais uniquement si le consommateur a été prévenu de l'augmentation possible du prix et y a consenti par écrit avant de conclure l'achat. Si le consommateur n'a effectué qu'un paiement partiel, les vendeurs peuvent augmenter le prix du transport aérien, des produits et services accessoires connexes avant que le paiement final ne soit effectué, mais uniquement si le consommateur a été prévenu de l'augmentation possible du prix et y a consenti par écrit avant de procéder à tout paiement. Ces règles s'appliquent à tout vendeur de transport aérien à l'intérieur, à destination ou au départ des États-Unis, ou à un circuit ou élément de circuit touristique.

2.5 Remboursements [14 CFR 250.5(f) ; 259.5 ; 374.3 ; 12 CFR 226(1)] – Si un remboursement est dû sur un achat effectué par carte de crédit, le transporteur aérien doit transmettre un relevé de crédit à l'organisme émetteur de la carte dans un délai de 7 jours. Si un remboursement est dû sur des achats au comptant ou par chèque, le transporteur doit rembourser dans un délai de 20 jours à partir de la réception de la demande. Si un consommateur est, volontairement ou involontairement, refusé à l'embarquement, le transporteur doit rembourser tous les frais pour services accessoires qui ne sont pas disponibles sur le vol de remplacement. Le transporteur doit également rembourser les frais de bagages des passagers si le bagage a été égaré.

2.6 Survente (14 CFR Partie 230) – Les compagnies aériennes doivent d'abord demander s'il y a des volontaires avant de refuser l'embarquement aux passagers confirmés. Les compagnies aériennes peuvent décider des incitatifs offerts aux passagers pour qu'ils cèdent volontairement leur siège. En ce qui concerne les incitatifs sous la forme de coupons de réduction sur de futurs transports, la compagnie aérienne doit divulguer à l'avance toutes les restrictions matérielles qui s'y rattachent.

2.7 Les compagnies aériennes doivent établir par écrit des règles et critères de priorité sur le refus d'embarquement involontaire et les fournir à tous les passagers qui se sont vu refuser l'embarquement.

2.8 Il n'est pas nécessaire d'indemniser les passagers involontairement refusés à l'embarquement s'ils sont réacheminés sur un transport comparable n'arrivant pas plus tard qu'une heure après le temps d'arrivée originellement prévu. Dans le cas contraire, les passagers doivent être indemnisés comme suit :

- a) pour un transport de remplacement devant arriver dans un délai de 2 heures après l'heure d'arrivée prévue du vol intérieur originel (dans un délai de 4 heures pour les vols étrangers), le passager doit recevoir une compensation de 200 pour cent du prix du billet, taxes et redevances obligatoires incluses, jusqu'à concurrence de 650 USD ;
- b) si un transport de remplacement n'est pas fourni dans le délai décrit ci-dessus, le passager doit recevoir une compensation de 400 pour cent du montant du billet, taxes et redevances obligatoires incluses, jusqu'à concurrence de 1 300 USD.

2.9 Les montants sont périodiquement ajustés en fonction de l'inflation. Sauf décision contraire du passager, la compensation pour refus d'embarquement doit être payée comptant ou par chèque immédiatement négociable, le jour et au lieu du refus d'embarquement. Ces règles s'appliquent à toutes les compagnies aériennes exploitant des vols intérieurs et des vols internationaux au départ des États-Unis, sur vols utilisant des aéronefs d'une capacité de 30 sièges ou plus.

2.10 **Retards et annulation de vols (14 CFR 259.8)** – Les compagnies aériennes doivent informer les passagers du « changement de statut » d'un vol (à savoir, une annulation, un déroutement ou un retard de 30 minutes ou plus de l'opération prévue). Si le vol a lieu dans les 7 jours, les compagnies aériennes doivent fournir ces renseignements dans un délai de 30 minutes après en avoir eu connaissance. Si le changement de statut du vol a lieu au-delà de la période de 7 jours, la notification doit être faite en temps opportun. Cette règle s'applique à toutes les compagnies aériennes américaines et étrangères offrant des vols réguliers à destination, au départ et à l'intérieur des États-Unis sur au moins un aéronef de 30 sièges ou plus.

2.11 Que les compagnies aériennes ne réacheminent pas les passagers ou ne les remboursent pas ni ne leur donnent d'autres compensations en cas de retard important ou d'annulation de vols peut être en violation de l'article 49 U.S.C. § 41712 au titre de pratique déloyale et trompeuse, en fonction des faits et circonstances du retard. Dans la mesure où les compagnies aériennes s'engagent auprès des passagers dans leur contrat de transport ou autrement en ce qui concerne les compensations ou les commodités liées aux retards ou annulations, l'article 49 U.S.C. § 41712 stipule que les transporteurs doivent respecter ces engagements.

2.12 **Retards prolongés sur la piste (14 CFR 259.4)** – Les compagnies aériennes américaines et étrangères exploitant au moins un aéronef d'une capacité de 30 sièges ou plus doivent élaborer un plan conjoncturel en cas de retards prolongés sur la piste. Elles doivent coordonner leurs plans avec tous les aéroports qu'elles desservent aux États-Unis et avec les fonctionnaires fédéraux nommés à ces aéroports. Sur la piste, les compagnies aériennes doivent fournir des toilettes en état de marche et une attention médicale appropriée si besoin est. Toutes les 30 minutes, les compagnies aériennes doivent fournir une mise à jour du statut aux passagers retardés sur la piste. Elles doivent fournir de la nourriture et de l'eau aux passagers après un délai de 2 heures. Sous réserve des exceptions limitées à la sécurité et à la sûreté, les compagnies aériennes doivent donner aux passagers la possibilité de débarquer dans un délai de 3 heures pour les vols intérieurs, ou dans un délai de 4 heures pour les vols internationaux retardés sur la piste d'un aéroport américain.

2.13 **Bagages mal acheminés (14 CFR Partie 254)** – Pour les vols intérieurs, les compagnies aériennes doivent couvrir toutes les dépenses raisonnables, effectives et vérifiables se rapportant à la perte, aux dommages ou au retard des bagages à concurrence d'au moins 3 300 USD. Cette règle s'applique à toute compagnie aérienne offrant des vols intérieurs affrétés ou réguliers de passagers, sur tous les segments desquels sont exploités des aéronefs d'une capacité de plus de 60 sièges. Pour les vols internationaux à destination ou en partance des États-Unis, la limite de responsabilité de la Convention de Montréal s'applique aux bagages perdus, endommagés, retardés ou pillés. Aux termes de la Convention de Montréal, chaque passager peut réclamer jusqu'à 1 131 de « droits de tirage spéciaux », se montant actuellement à environ 1 700 USD. Ces montants sont périodiquement ajustés en fonction de l'inflation.

2.14 **Réponses aux plaintes des consommateurs (14 CFR 259.5 ; 259.7)** - Les compagnies aériennes américaines et étrangères exploitant au moins un aéronef d'une capacité de 30 sièges ou plus doivent adopter un plan de services au consommateur portant sur des questions comme l'acheminement des bagages, les remboursements et la notification des retards. Elles doivent également nommer un employé chargé de surveiller les effets sur le passager des retards et annulations de vols et des retards sur la piste. Elles doivent divulguer les adresses postales et électroniques de leur département des plaintes des consommateurs sur le site web et les confirmations de billet électronique. Les compagnies aériennes doivent accuser réception d'une plainte dans un délai de 30 jours et fournir une réponse élaborée dans un délai de 60 jours.

2.15 **Aménagements pour les passagers handicapés (14 CFR Partie 382)** – La réglementation du DOT mettant en œuvre l'Air Carrier Access Right exige que les transports aériens

américains et étrangers prévoient une assistance et des aménagements pour les passagers handicapés quant à l'embarquement et le débarquement, les animaux d'assistance, l'accès à l'aéronef et les services fournis à bord et liés au voyage aérien. La réglementation exige également que les compagnies aériennes forment leur personnel et veillent à ce qu'il y ait des fonctionnaires chargés de la résolution des plaintes. Cette règle s'applique à tous les vols exploités par les transporteurs aériens américains, et à tous les vols à destination et en partance des États-Unis exploités par des transporteurs aériens étrangers. Certaines sections concernant les aménagements au sol s'appliquent également aux transporteurs aériens indirects, comme les exploitants de vols affrétés ouverts au public, s'ils fournissent des aménagements ou des services aux passagers. Cette règle ne s'applique pas aux vols affrétés exploités par un transporteur aérien étranger provenant de l'extérieur des États-Unis et en repartant sans prendre à son bord de passagers aux États-Unis. En application de l'engagement du DOT d'examiner dûment le droit étranger le cas échéant, la réglementation du DOT sur le handicap contient une disposition sur la renonciation au conflit de lois. Un transporteur étranger peut solliciter auprès du DOT une dérogation si une prescription juridique étrangère est en conflit avec une disposition donnée d'une règle du DOT.

3. CONCLUSIONS

3.1 Tel qu'indiqué dans les notes WP/5 et WP/15, un nombre croissant d'États a adopté des règlements sur la protection des consommateurs passagers de compagnies aériennes. Cette tendance a clairement bénéficié aux passagers, mais elle a également fait croître les préoccupations quant au chevauchement des exigences réglementaires des divers États. Les États-Unis sont d'avis qu'une plus grande compatibilité serait souhaitable, tant pour les usagers que pour les fournisseurs de services. Les États peuvent promouvoir la compatibilité réglementaire à travers des contacts directs et la coopération, et l'OACI pourrait aider matériellement en élaborant les éléments indicatifs qui conviennent. Un « code de conduite mondial » des fournisseurs de services ou des États serait par trop ambitieux, mais un ensemble de principes de base généraux pourrait être utile.

4. RECOMMANDATIONS

- 4.1 Les recommandations suivantes sont proposées pour adoption par la Conférence :
- a) les États devraient encourager les compagnies aériennes à envisager l'adoption d'engagements sur les services aux consommateurs ;
 - b) les États devraient envisager l'adoption de règlements sur la protection des consommateurs ;
 - c) les États devraient coopérer aux fins de la compatibilité de leur règlements respectifs sur la protection des consommateurs ;
 - d) l'OACI devrait recueillir et diffuser les lois et règlements des États sur la protection des consommateurs passagers des compagnies aériennes;
 - e) l'OACI devrait élaborer, avec l'assistance d'experts des États intéressés et de parties prenantes, un ensemble de principes de base généraux sur la protection des consommateurs passagers des compagnies aériennes.