



## المؤتمر العالمي للنقل الجوي

### الاجتماع السادس

مونتريال، من ١٨ إلى ٢٢ مارس ٢٠١٣

البند ٢ من جدول الأعمال: بحث القضايا الرئيسية وإطار تنظيم اللوائح ذي الصلة  
٣-٢: حماية المستهلك

### النقل الجوي في أفريقيا وحماية المستهلك

(مقدمة من ٥٤ دولة<sup>١</sup> عضوا في اللجنة الأفريقية للطيران المدني)

<b>الموجز التنفيذي</b>	
تتناول هذه الورقة المقدمة من ٥٤ دولة أفريقية الحاجة إلى وضع نظام لحماية المستهلك على المستويات الوطنية والإقليمية والقارية، كما تعرض مشروع لوائح حماية مستهلكي خدمات النقل الجوي، الذي أعدّه الاتحاد الأفريقي للمضي قدما في هذا الاتجاه.	
الإجراء: المؤتمر مدعو إلى الموافقة على التوصية الواردة في الفقرة ٧.	
المراجع:	يمكن الاطلاع على المواد المرجعية للمؤتمر العالمي السادس للنقل الجوي على الموقع: <a href="http://www.icao.int/meetings/atconf6">www.icao.int/meetings/atconf6</a>

#### ١- المقدمة

١-١ هناك مستعملون كثيرون لخدمات النقل الجوي في أفريقيا لا تتاح لهم امكانية اللجوء إلى أي مؤسسة تهميهم من نوعية الخدمات الرديئة المقدمة لهم، كما أنهم يجهلون في معظم الحالات أن لهم حقوقا إزاء مختلف الجهات مقدمة الخدمات التي يتعاملون معها مباشرة.

٢-١ وفي بعض الحالات التي يدرك فيها هؤلاء الأشخاص أن لهم حقوقا، فهم يحاولون إنفاذ تلك الحقوق، ولكنهم غالبا ما يواجهون عدم قدرة المؤسسات أو عجزها عن فعل أي شيء، ويعزى ذلك أحيانا لعدم توفر المعلومات.

<sup>١</sup> إثيوبيا وإريتريا، وأنغولا، وأوغندا، وينن، وبوتسوانا، وبوركينا فاسو، وبوروندي، وتشاد، وتوغو، وتونس، والجزائر، وجزر القمر، والجمهورية العربية الليبية، وجمهورية أفريقيا الوسطى، وجمهورية تنزانيا المتحدة، وجمهورية الكونغو الديمقراطية، وجنوب أفريقيا، وجنوب السودان، والكاميرون، وجيبوتي، والرأس الأخضر، ورواندا، وزامبيا، وزمبابوي، وسان تومي وبرينسيبي، والسنغال، وسوازيلند، والسودان، وسيراليون، وسيشيل، والصومال، وغابون، وغامبيا، وغانا، وغينيا، وغينيا الاستوائية، وغينيا-بيساو، وكوت ديفوار، والكونغو، وكينيا، وليبيريا، وليسوتو، ومالي، ومدغشقر، ومصر، والمغرب، وملاوي، وموريتانيا، وموريشيوس، وموزامبيق، وناميبيا، والنيجر، ونيجيريا.

٣-١ وتنظم بعض البلدان الأفريقية حماية حقوق مستهلكي خدمات النقل الجوي باستعمال القواعد العامة لحماية المستهلك. وقامت بعض البلدان الأخرى بوضع نظام خاص لحماية المستهلك أو أنشأت إدارة تابعة لهيئة الطيران المدني تتولى معالجة القضايا المتعلقة بحماية المستهلك.

٤-١ وعلى العموم، يفتقر عدد من البلدان الأفريقية للوائح عامة لحماية المستهلك أو مجموعة قواعد متخصصة تعالج حقوق مستهلكي النقل الجوي.

٥-١ ولا يزال نظام وارسو/ مونتريال يمثل بالنسبة لعدد كبير من مستهلكي خدمات النقل الجوي الأفريقي الوسيلة الوحيدة للحصول على شكل من أشكال الحماية والتعويض من شركات الخطوط الجوية.

٦-١ وتنص المادة ٩-٦ من قرار ياموسوكورو على لزوم حماية حقوق المستهلك. وربما يمثل هذا البند بالنسبة لمستعمل النقل الجوي في أفريقيا البند الوحيد والأهم الذي يعترف بما يلي:

أ) التحديات التي يواجهها عدد كبير من المستهلكين،

ب) ضرورة توفير شكل من أشكال الحماية للمستهلكين.

## ٢- حقوق المستهلكين ومقدمي الخدمات

١-٢ تهدف نظم حماية المستهلكين إلى كفالة أن تحقق الخدمات المقدمة للمستهلكين الغرض المنشود. فهي تكفل تنظيم الامدادات لضمان استمرارية الخدمة، ونوعية الخدمات المقدمة، ومعالجة الشكاوى، والأهم من ذلك كله، استرداد الأموال وخطط التعويض للمستهلكين.

٢-٢ وقام عدد من البلدان بوضع مجموعة من الوثائق القانونية والترتيبات المؤسسية لتطبيق القواعد العامة لحماية المستهلكين على مواطنيها وتوسيع نطاق مجموعة قوانينها ليشمل المجالات المتخصصة في النشاط الاقتصادي.

٣-٢ وقامت أيضا بعض هيئات الطيران المدني بوضع مجموعة كبيرة من الأنظمة ليسترشد بها مقدمو الخدمات في تنفيذ عملياتهم وتضمن حماية حقوق المستهلكين. وفي حين لا يوجد لدى بعض الدول سوى وثيقة واحدة، تطبق دول أخرى المبادئ الأساسية الواردة في أنظمة مختلفة.

## ٣- المبادئ الأساسية لحماية المستهلك في مجال الطيران

١-٣ تشمل المبادئ الرئيسية لحماية المستهلك في مجال الطيران إيجاد حلول للمسائل التالية التي يعالجها الاتحاد الأفريقي في مشروع النظام بشأن حماية مستهلكي خدمات النقل الجوي في أفريقيا.

### ٢-٣ الإعسار

١-٢-٣ ما هي الكيفية التي يمكن التخفيف بها من وطأة الإعسار على المسافرين الذين تتقطع بهم السبل أو يخسرون تذاكر دفعوا ثمنها لوكلاء السفر أو منظمي الرحلات أو لأصحاب شركات الخطوط الجوية المعسرين.

٢-٢-٣ ولذلك، تم إدراج أحكام في مشروع لوائح حماية المستهلك لتمكين السلطات الإقليمية المعنية بقرار ياموسوكورو والسلطات الوطنية من أن تطرح، عند الترخيص لشركات النقل الجوي والمصادقة على شركات الخطوط الجوية المؤهلة وشركات الخطوط الجوية الأخرى، أسئلة تتعلق بكفالة الاستقرار المالي؛ وتنظيم كيفية تأمين مال المسافرين؛ وإنشاء صندوق لكفالة عدم استحواذ مقدم خدمات غير مسؤول على أموال المسافرين، وكفالة رد تلك الأموال، في حالة الاستحواذ عليها، إلى أصحابها أو تمكينهم من السفر إلى المكان الذي يقصدونه.

### ٣-٣ الممارسات غير العادلة والخادعة

٣-٣-١ لا يزال نوع التدابير التي يجب اتخاذها ضد مقدمي الخدمات من أجل كفالة التسعير العادل، والاتصالات العادلة والممارسات اللائقة في مجال تسويق المنتجات تشكل مصدر قلق كبير.

٣-٣-٢ ومن التدابير المتخذة في مختلف النظم القانونية للحد من هذه الممارسات إزالة الإعلانات المضللة والكشف عن جميع الحقائق المتعلقة بالرحلة التي يدفع المسافر ثمنها. وفضلا عن ذلك، ونظرا لانتشار ممارسة حرية الجلوس على نطاق واسع في افريقيا، فقد طُعن في مدى جدواها في مشروع اللوائح وأثيرت بوصفها ممارسة ليس فقط غير عادلة ولكنها يمكن أيضا أن تسفر عن المخادعة وينبغي معاقبة من يمارسها. ومن الممارسات الأخرى منع المسافرين باستمرار من ركوب الطائرة؛ والتطبيق غير العادل لنظام وارسو/ مونتريال؛ وعدم المحافظة على غطاء تأميني كاف؛ وحالات تأخر الرحلات التي لا نهاية لها.

٣-٣-٣ وينص مشروع اللوائح على التزامات عامة تتعلق بالتأمين وعدم التمييز والمحافظة على مركز اتصال للمسافرين والسياح؛ وتوفير المعلومات للمسافرين؛ واجراءات تقديم الشكاوى، وتقديم المعلومات المتعلقة بالرحلات والمسافرين؛ والامتثال لمسؤوليات نظام وارسو؛ وحالات منع المسافرين من ركوب الطائرة؛ وتأخر الرحلات؛ وإلغاء الرحلات؛ وخفض درجة التذكرة لا سيما نتيجة سياسة حرية الجلوس؛ وينص كذلك على فرض التزامات على وكلاء السفر ومنظمي الرحلات والمطارات.

### ٤- حقوق المستهلك

٤-١ إن الواجبات المبينة في الفقرة السابقة تكملها حقوق المسافرين التي تشمل استرداد المبالغ وإلغاء الرحلات وتغيير مسار الرحلات والتعويض. وتجدر ملاحظة أنه يحق لمستهمل خدمات النقل الجوي في افريقيا أن يُلغى حجزه وأن يطلب استرداد ثمن تذكرته أو يُغيّر مسار رحلته، كما يحق له في جميع الحالات المؤكدة الحصول على تعويض في حالات التأخير أو الحجز الزائد أو إلغاء الرحلات.

٤-٢ ومن حق المستهلك أيضا أن يقدم شكوى وأن ينظر فيها. وينبغي أن تعتبر سلطات الطيران المدني أن من واجبها أن تتخذ تدابير في المطارات لتيسير استلام الشكاوى ومعالجتها حسب الاقتضاء.

### ٥- العناية الواجبة على الأطراف الثالثة

٥-١ أدرجت أحكام استثنائية في مشروع اللوائح تنص على جواز رفع دعوى قانونية، رهنا بالقانون الوطني، ضد الجهات مقدمة الخدمات التي تعتمد جهات أخرى، هي في علاقة مباشرة مع المستهلك، على خدماتها، والتي لا تتمكن شركة الخطوط الجوية بسبب عمل تلك الجهات المتهور أو بسبب إهمالها، من تقديم الخدمات المتعاقد عليها، وذلك لجبر الضرر الناشئ عن إخلال عام بالواجب إزاء المستهلك. وتم أيضا إدراج الحق المرتبط بذلك، أي حق الجهات مقدمة الخدمات في الطعن ضد الجهات الثالثة.

### ٦- الإجراءات الإدارية

٦-١ تم أيضا اقتراح إدراج الإجراءات القانونية، بما في ذلك الحق في التحقيق وعقد جلسات الاستماع وفرض الغرامات، وذلك بهدف كفالة الامتثال لأحكام مشروع اللوائح المقترح.

٧- التوصيات

٧-١ إن المؤتمر مدعو إلى القيام بما يلي:

- أ) أن يطلب إلى الإيكاو أن تقوم بوضع مواد إرشادية مستفيضة لإسداء المشورة للدول من أجل إضفاء طابع شامل ومشارك على مثل هذه القضايا؛
- ب) أن يحيط علماً بأن اللجنة الأفريقية للطيران المدني جاهزة ومستعدة للعمل مع الإيكاو والتكتلات الإقليمية الأخرى في هذا المجال من أجل تجنب الإجراءات الأحادية.

— انتهى —