



## 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

### تشكيل فريق عمل متخصص لدراسة وضع نص نموذجي للوائح حماية المستهلك في مجال النقل الجوي

(مقدمة من المملكة العربية السعودية بالنيابة عن مجموعة من الدول العربية<sup>٢</sup>)

<b>الموجز التنفيذي</b>	
تتضمن هذه الورقة ما قامت به المملكة العربية السعودية في مجال النهج التنظيمي لحماية مصالح المستهلكين، مع إقتراح تشكيل فريق عمل متخصص بهدف العمل على وضع منهج تنظيمي قياسي عالمي لأنظمة حماية مصالح المستهلكين مع التركيز على حقوق ذوى الاحتياجات الخاصة.	
الإجراء: يُرجى من المؤتمر اعتماد التوصية الواردة في الفقرة ٦.	
المراجع:	يمكن الاطلاع على مراجع المؤتمر السادس للنقل الجوي على موقع الانترنت التالي: <a href="http://www.icao.int/meetings/atconf6">www.icao.int/meetings/atconf6</a>

#### ١- مقدمة

١-١ نظراً للتطور المتسارع لصناعة النقل الجوي ، تشعبت العلاقة بين الأطراف المستفيدة والمقدمة لخدمات هذه الصناعة ، فكان لا بد من تنظيم لتلك العلاقة من خلال الأطر القانونية المناسبة التي تحفظ حقوق قطبي السفر (المسافر/المستهلك) والناقل الجوي).

٢-١ ولما لحماية مصالح المستهلكين عامة وذوى الاحتياجات الخاصة على وجه الخصوص من أهمية، نجد أن المؤتمر العالمي الخامس للنقل الجوي المنعقد عام ٢٠٠٣ (ATConf/5) قد أفرد بنداً خاصاً يقترح أن تعتمد الدول في البداية

<sup>1</sup> قدمت المملكة العربية السعودية هذه الورقة باللغة العربية.

<sup>٢</sup> الأردن، والإمارات العربية المتحدة، والبحرين، وتونس، والجزائر، والمملكة العربية السعودية، والسودان، وعمان، والعراق، وقطر، ولبنان، وليبيا، ومصر، والمملكة المغربية، وموريتانيا، واليمن، وفلسطين.

على تطوير التنظيمات والالتزامات الخاصة بها في هذا المجال. فيما تواصل الايكاو رصد التطورات وتقديم المعلومات إلى الدول للمساعدة على تحقيق التوافق بين مختلف التنظيمات الخاصة بحماية مصالح المستهلكين.

٣-١ وبناء عليه قامت المملكة العربية السعودية بإصدار اللائحة التنفيذية لحماية حقوق المستهلكين اشتملت على عدة أحكام نافذة مع أفراد جزء خاص بذوي الاحتياجات الخاصة، ليتم على ضوءها حفظ حقوق المستهلكين ومحاسبة المقصرين في مستوى الخدمة المتعاقد عليها بين المستهلك والناقل الجوي.

## ٢- ملخص عما قامت به المملكة العربية السعودية في هذا المجال

١-٢ أصدرت المملكة العربية السعودية ممثلة في الهيئة العامة للطيران المدني اللائحة التنظيمية الخاصة بحماية حقوق المستهلكين ومن ضمنهم ذوي الاحتياجات الخاصة منذ عام ٢٠١٠ م وتم تطبيقها مع مطلع عام ٢٠١١ م. وقد استحسّن جمهور المستهلكين إصدارها لإحساسهم بالثقة في الجهة المشرعة لصناعة النقل الجوي وسعيها للمحافظة على حقوقه. وتلقت الهيئة ملاحظات مقدمي الخدمات ويجري العمل على تحديث اللائحة مع الأخذ بتلك الملاحظات.

٢-٢ يجري العمل على تنظيم استقبال الشكاوى وإرسالها إلكترونياً بهدف الإسراع في البت فيها.

## ٣- التجربة العربية

١-٣ إيماناً من المملكة العربية السعودية بضرورة التنسيق الإقليمي في كافة مجالات صناعة النقل الجوي ، قدمت الهيئة العامة للطيران المدني السعودي ورقة عمل للاجتماع الثامن والعشرون للجنة النقل الجوي بالهيئة العربية للطيران المدني لاستعراض التجربة السعودية. تم تبني الورقة و التوصية بتشكيل فريق عمل متخصص للخروج بتصور مشترك لنموذج عربي تسترشد به الدول عند وضع التشريعات الخاصة في مجال حماية مصالح المستهلكين.

٢-٣ ترأست المملكة العربية السعودية فريق العمل المكون من (المملكة العربية السعودية ، المملكة المغربية والمملكة الأردنية الهاشمية والسودان و مصر) الذي خرج بمسودة أولية للائحة عربية استرشادية تحفظ كافة الحقوق بما فيها حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة، تم عرضها على الاجتماع التاسع والعشرون للجنة النقل الجوي بالهيئة العربية للطيران المدني وتم اعتماد إرسالها لكافة الدول الأعضاء لدراستها واخذ المرئيات والملاحظات عليها.

٣-٣ كما تقدم وفد المملكة العربية السعودية للاجتماع التاسع والعشرين أيضاً باقتراح فكرة تقديم ورقة عمل للمؤتمر الدولي السادس للنقل الجوي (ATConf/6) بهدف إعطاء فكرة عن تجربة المملكة العربية السعودية وأيضاً تقديم مقترح تكوين فريق عمل في الايكاو يهدف إلى إعداد مدونة مختصة بحماية مصالح المستهلكين عامة. اقترحت المملكة المغربية التركيز على حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة المقترحة من قبل يمكن الاسترشاد بها عالمياً.

## ٤- الطرح

١-٤ تشير توصيات المؤتمر العالمي الخامس للنقل الجوي (ATConf/5) إلى قيام الدول بالموازنة بين ما يتم تقديمه من التزامات من قبل الناقلات الجوية تجاه المستهلكين ، وما يتطلبه الأمر من إصدار الأنظمة اللازمة لحفظ حقوقهم ، وبالمقارنة مع ما تم طرحه خلال المؤتمر من إمكانية إيجاد خطوط استرشادية للحماية عند الاختلاف بين المستهلك ومقدم الخدمة يمكن طرح التالي

٢-٤ تطرح هذه الورقة اقتراح تكوين فريق عمل متخصص يقوم بدراسة كافة اللوائح التنظيمية التي قامت الدول بإصدارها للخروج بمدونة عالمية تستخدمها كافة الدول ومقدمي خدمات صناعة النقل الجوي في مجال حفظ حقوق المستهلكين بما فيها ذوى الاحتياجات الخاصة.

٣-٤ تجدر الإشارة إلى قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة رقم ٣٤٤٧ والصادر في ٩ ديسمبر ١٩٧٥ في فقرته الثالثة أن (لذوى الاحتياجات الخاصة) حق أصيل في أن تحترم كرامته الإنسانية. كما لم يغفل الملحق التاسع لاتفاقية النقل المدني الدولي، في فصله الثامن الفقرة (ز) التوصية بضرورة توفير التسهيلات اللازمة لذوى الاحتياجات الخاصة من كافة الجهات المعنية مثل المطارات و الناقلات الجوية بالإضافة إلى وكالات الخدمة الأرضية. ويمكن أن تركز المدونة المستهدفة على ضرورة مراعاة تلك الاحتياجات الخاصة عند بناء وتطوير المطارات بحيث تشمل على كافة التسهيلات اللازمة لخدمة هذه الفئة.

٤-٤ يتضح من خلال التجارب العملية وتحليل شكاوى المستهلكين أن هناك فجوة وتباين بين تشريعات الدول في مجال حماية حقوق المستهلكين ، نظراً لعدم وجود مرجعية موحدة للناقلات الجوية و لسلطات الطيران أو على الأقل خطوط عريضة متشابهة تجعل مطالبة المستهلك بحقوقه أسهل عندما ينتقل من إقليم لآخر ومن بلد لآخر .

## ٥- الخلاصة

١-٥ في إطار التوجه العالمي لتوحيد أنظمة صناعة النقل الجوي الحاجة لتعميم أنظمة حماية المستهلك التي سوف تدعم حقوقهم أينما وجدوا، مع تقنين العلاقة بين أطراف الصناعة والذي يؤدي إلى تقليل المشاكل و النزاعات التي تنشئ بسبب غياب الأنظمة والتشريعات التي تحدد الحقوق و الواجبات وأيضاً السلطة المخولة بالتنظيم والفصل في أي خلافات

## ٦- التوصيات

١-٦ المؤتمر مدعو إلى التوصية بدعم تشكيل فريق عمل متخصص منبثق من لجنة خبراء تنظيم النقل الجوي مع إمكانية الاستعانة ببعض المختصين في مجال حماية حقوق المستهلكين في الدول الأعضاء. للعمل على إخراج مدونة أو لائحة تنظيمية قياسية لحفظ حقوق المستهلكين بما فيها ذوى الاحتياجات الخاصة ، بهدف تخفيف أوجه التفاوت القائم بين التشريعات المختلفة في هذا المجال وكذلك يمكن الاسترشاد بها من قبل الدول الأعضاء عند القيام بإصدار التشريعات الوطنية الخاصة بحفظ حقوق المستهلكين.

- انتهى -