



الجمعية العمومية – الدورة الحادية والأربعون اللجنة الاقتصادية

البند رقم ٣٥ من جدول الأعمال التنظيم الاقتصادي للنقل الجوي الدولي – السياسة العامة

إقامة إجراءات خاصة ضمن القواعد القياسية للعناية بالمستهلك في قطاع النقل الجوي

(ورقة مقدّمة من جمهورية فنزويلا البوليفارية بدعم من بنما والجمهورية الدومينيكية^٢)

الموجز التنفيذي

إثر ما ترتّب من آثار عن جائحة فيروس كورونا على جميع قطاعات الإنتاج، كان النقل الجوي أحد تلك القطاعات الأكثر تضرراً، وهو الركيزة الأساسية التي تتيح الترابط مع بقية العالم. وللتخفيف من الضرر الذي تسببت به الجائحة، طبقت إجراءات تهدف إلى تأمين تعافي الطيران المدني، مع اعتماد توصيات سلطات الصحة العامة الوطنية، بالإضافة إلى الأحكام التي كرّستها المادة الرابعة عشرة من "اتفاقية الطيران المدني الدولي" (اتفاقية شيكاغو) بشأن تفادي تفشي الأمراض. وبالتالي، فقد أُدرجت ضمن الشروط العامة للنقل الجوي في جمهورية فنزويلا البوليفارية أربعة فصول تغطّي، في جملة نواحٍ أخرى، مبادئ إرشادية بشأن حالات طوارئ الصحة العامة التي تسبب قلقاً دولياً (PHEIC) أو الكوارث الطبيعية أو واقعة أخرى فادحة بحيث تؤدّي إلى إعلان حالة تأهب من قبل السلطات الحكومية. وفي هذا السياق، وبالإضافة إلى حقوق الركّاب في ظروف التشغيل الطبيعية، من الضروري معالجة المسائل ذات الصلة بحالة الطوارئ، والحاجة إلى توحيد وتحسين المبادئ الإرشادية لحماية المستهلك المرتبطة بحقوق الركاب في مجال النقل الجوي.

الإجراء: الجمعية العمومية مدعوة إلى:

- الإحاطة علماً بالمعلومات الواردة في ورقة العمل هذه؛
- ومواصلة وضع لوائح تنظيمية بشأن حماية المستهلك في مجال النقل الجوي تعطي إرشادات للدول الأعضاء بخصوص الإجراءات التي من شأنها حماية الركّاب ومساعدتهم في حالات الطوارئ، والعمليات والبروتوكولات التي يتعيّن إنفاذها والاتساق مع خطط الطوارئ القائمة بغرض إعداد لوائح تنظيمية تكفل التنمية المستدامة والمأمونة للنقل الجوي الدولي.

^١ قدّمت جمهورية فنزويلا البوليفارية هذه الورقة باللغة الإسبانية.

^٢ دولتان عضوتان في لجنة الطيران المدني لأمريكا اللاتينية (LACAC).

الأهداف الاستراتيجية:	ترتبط ورقة العمل هذه بالهدف الاستراتيجي الخاص بالتنمية الاقتصادية للنقل الجوي.
الأثار المالية:	
المراجع:	"اتفاقية الطيران المدني الدولي" (اتفاقية شيكاغو)، المادة الرابعة عشرة القرار AE6-1، "حماية المستهلكين في مجال النقل الجوي" القرار AE6-3، "تدابير إقامة التوازن بين حماية المستهلك والاستدامة المالية لشركات الطيران أثناء الجائحة التي وضعتها منظمة الصحة العالمية".

١- المقدمة

١-١ لقد واجهت جمهورية فنزويلا البوليفارية تفشي جائحة فيروس كورونا في جميع قطاعات الإنتاج. وبما أن النقل الجوي يشكل ركيزة أساسية تتيح الترابط مع بقية العالم وسعيًا وراء تعافي الطيران المدني، اتخذت إجراءات لتعافي قطاع الطيران المدني، من خلال اعتماد توصيات سلطات الصحة العامة الوطنية، بالإضافة إلى أحكام المادة الرابعة عشرة من "اتفاقية الطيران المدني الدولي" (اتفاقية شيكاغو) بشأن تفادي انتشار الأمراض.

٢-١ وتكفل الدولة الفنزويلية تنمية الطيران التجاري طبقاً للأحكام التي كرسها "اتفاقية الطيران المدني الدولي" وهي ملتزمة فعلياً بالحفاظ على الحقوق الطبيعية لركاب ومستخدمي خدمة النقل الجوي العام بحيث تُقدّم في ظلّ معايير جودة صارمة تحيز للمستخدمين تلقّي المعلومات المناسبة بشأن الخدمة التي يقدّمها الناقل الجوي.

٣-١ واللوائح التنظيمية السارية في دولة فنزويلا بشأن العناية بالمستهلك تحت عنوان "الشروط العامة للنقل الجوي" متسقة مع المبادئ الأساسية التي وضعتها منظمة الطيران المدني الدولي (الإيكاو) والمتعلقة بحماية المستهلك، ووضع معايير يجب على الناقلين أخذها في الحسبان، من إصدار بطاقات السفر حتى إتمام الرحلة.

٤-١ ويكمن أحد الأهداف الرئيسية لإدراج تدابير استثنائية ضمن اللوائح التنظيمية الحالية لحالات الطوارئ في تعزيز ثقة المستخدمين في خدمة النقل الجوي العام، لصالح العمليات الجوية الدولية السريعة والمأمونة والموثوقة والمستدامة في أعقاب جائحة فيروس كورونا وأي واقعة مشابهة قد تحدث في المستقبل.

٢- إدراج تدابير طوارئ استثنائية ضمن شروط النقل الجوي العامة لجمهورية فنزويلا البوليفارية

١-٢ لقد أُدرجت أربعة فصول ضمن اللوائح التنظيمية المذكورة أعلاه وهي تغطي، في جملة نواحٍ أخرى، مبادئ إرشادية بشأن حالات طوارئ الصحة العامة التي تسبب قلقاً دولياً (PHEIC) أو الكوارث الطبيعية أو واقعة أخرى فادحة بحيث تؤدي إلى إعلان حالة تأهب من قبل السلطات الحكومية.

٢-٢ وعلى نفس المنوال، سيطلب إلى شركات الطيران أن تقدّم لهيئة الطيران خطة طوارئ بشأن جودة الخدمة تتضمن تدابير استثنائية لمعالجة أي وضع خارج عن المألوف.

٣-٢ ولضمان خدمة عالية الجودة للركاب والمستخدمين، يُطلب إلى شركات الطيران توفير معلومات بشأن حالة الطوارئ والشروط الاستثنائية التي ستُطبق في توفير خدمة النقل الجوي العام.

٣- الاستنتاج

١-٣ لقد برهنت دولة فنزويلا عن مرونةٍ حيال التحديات التي فرضتها جائحة فيروس كورونا على الطيران التجاري. وتبين هذه الورقة الطريقة التي نفذت فيها الدولة تدابير لضمان اتخاذ إجراءات منسقة من قبل الجهات المعنية من شأنها إقامة بيئةٍ تُؤدّي إلى تعافي قطاع الطيران المدني وإعادة تحريك عجلته في إطار الاستجابة لحالات الطوارئ. وتبقى جمهورية فنزويلا البوليفارية ملتزمة بتنفيذ توصيات الإيكاو بشأن حماية المستهلك إقراراً منها بالأثر الإيجابي لإدارة التدابير المستدامة من أجل بناء الثقة في صفوف جمهور المسافرين.

٢-٣ وبالتالي، فإننا نوصي بمواصلة إعداد اللوائح التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك في مجال النقل الجوي، وإعطاء إرشادات للدول الأعضاء بشأن التدابير الرامية لحماية الركاب ومساعدتهم في حالات الطوارئ، والإجراءات والبروتوكولات التي يتعيّن إنفاذها والانسجام مع خطط الطوارئ القائمة بغرض وضع لوائح تنظيمية تكفل التنمية المستدامة والمأمونة للنقل الجوي الدولي.

— انتهى —