



ASSEMBLÉE — 41^e SESSION

COMMISSION ÉCONOMIQUE

Point 35 : Réglementation économique du transport aérien international — Politique

INSTAURATION DE MESURES SPÉCIALES DANS LES NORMES DE PRISE EN CHARGE DES CONSOMMATEURS DANS LE SECTEUR DU TRANSPORT AÉRIEN

(Note présentée par la République bolivarienne du Venezuela avec l'appui du Panama et de la République dominicaine²)

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

Au vu des conséquences de la pandémie de COVID-19 sur tous les secteurs de production, le transport aérien, pilier fondamental de la connectivité avec le reste du monde, a été l'un des secteurs les plus touchés. Afin d'atténuer les dommages causés par la pandémie, des mesures visant à relancer le secteur de l'aviation civile ont été mises en œuvre, suivant les recommandations des autorités de santé publique nationales ainsi que les dispositions de l'article 14 de la Convention relative à l'aviation civile internationale (Convention de Chicago) sur la prévention de la propagation des maladies.

Ainsi, quatre chapitres ont été ajoutés aux Conditions générales applicables au transport aérien de la République bolivarienne du Venezuela comprenant, entre autres, des directives en cas d'urgences de santé publique de portée internationale (USPPI), de catastrophes naturelles ou d'autres événements dont l'ampleur conduit les autorités gouvernementales à déclarer l'état d'alerte.

À cet égard, étant donné qu'outre les droits des passagers dans les conditions normales d'exploitation, il est nécessaire de se pencher sur leurs droits en situation d'urgence, la présente note fait état du besoin de normaliser et d'améliorer les directives en matière de protection des consommateurs en lien avec les droits des passagers aériens.

Suite à donner : L'Assemblée est invitée à :

- a) prendre note des informations contenues dans la présente note de travail ;
- b) continuer à élaborer des règlements en matière de protection des consommateurs dans le secteur du transport aérien, fournissant ainsi aux États membres des directives sur les mesures qui visent à protéger et à assister les passagers en situation d'urgence, les procédures et les protocoles à mettre en place et la compatibilité avec les plans d'urgence en vigueur, aux fins d'élaboration d'une réglementation qui assure le développement durable et en toute sécurité du transport aérien international.

*Objectifs
stratégiques :*

La présente note de travail se rapporte à l'objectif stratégique Développement économique du transport aérien.

¹ Version espagnole fournie par la République bolivarienne du Venezuela.

² États membres de la Commission latino-américaine de l'aviation civile (CLAC).

<i>Incidences financières :</i>	
<i>Références :</i>	<i>Convention relative à l'aviation civile internationale (Convention de Chicago), article 14</i> <i>Résolution AE6-1 de la CLAC sur la protection des consommateurs dans le secteur du transport aérien</i> <i>Résolution AE6-3 de la CLAC sur les mesures visant à concilier protection des consommateurs et viabilité financière des compagnies aériennes dans le contexte de la pandémie décrétée par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS)</i>

1. INTRODUCTION

1.1 La République bolivarienne du Venezuela a fait front à la pandémie de COVID-19 dans tous les secteurs de production. Étant donné que le transport aérien constitue un pilier fondamental de la connectivité avec le reste du monde, et dans l'objectif d'atténuer les dommages causés par la pandémie, des mesures visant à relancer le secteur de l'aviation civile ont été prises, suivant les recommandations des autorités de santé publique nationales ainsi que les dispositions de l'article 14 de la Convention relative à l'aviation civile internationale (Convention de Chicago) sur la prévention de la propagation des maladies.

1.2 Le Venezuela veille au développement de l'aviation commerciale conformément aux dispositions de la Convention relative à l'aviation civile internationale, et l'État est véritablement engagé dans la protection des droits inhérents des passagers et des usagers du service de transport aérien public de façon à ce que celui-ci soit assuré dans le respect de normes de qualité strictes garantissant aux usagers de pouvoir disposer d'informations adéquates sur le service fourni par le transporteur aérien.

1.3 La réglementation relative à la prise en charge des passagers en vigueur au Venezuela (Conditions générales applicables au transport aérien) est conforme aux principes fondamentaux instaurés par l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) en matière de protection des consommateurs. Elle fixe des critères que les transporteurs doivent prendre en compte, de l'émission du billet d'avion à la fin du voyage.

1.4 L'inclusion de mesures extraordinaires en cas d'urgence dans la réglementation en vigueur vise principalement à renforcer la confiance des usagers dans le service de transport aérien public, afin de favoriser la reprise rapide, fiable, durable et en toute sécurité des vols internationaux au sortir de la pandémie de COVID-19 et de tout événement similaire qui pourrait se produire dans le futur.

2. AJOUT DE MESURES D'URGENCE EXTRAORDINAIRES AUX CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU TRANSPORT AÉRIEN EN RÉPUBLIQUE BOLIVARIENNE DU VENEZUELA

2.1 Quatre chapitres ont été ajoutés à la réglementation susmentionnée. Ils comprennent, entre autres, des directives en cas d'urgences de santé publique de portée internationale (USPPI), de catastrophes naturelles ou d'autres événements dont l'ampleur conduit les autorités gouvernementales à déclarer l'état d'alerte.

2.2 Aussi, les entreprises de transport aérien devront présenter à l'autorité aéronautique un plan d'urgence relatif à la qualité de service prévoyant des mesures exceptionnelles pour faire face à toute situation extraordinaire.

2.3 Afin de garantir la prestation d'un service de qualité aux passagers et aux usagers, il est demandé aux entreprises de transport aérien de fournir des informations sur la situation d'urgence et sur les conditions exceptionnelles qui s'appliqueront dans la prestation du service de transport aérien public.

3. CONCLUSION

3.1 Le Venezuela a fait preuve de résilience face aux défis que la pandémie de COVID-19 a imposés à l'aviation commerciale. La présente note fait état des mesures que l'État a mises en œuvre pour garantir que l'action coordonnée des parties prenantes crée, dans le cadre d'une intervention en situation d'urgence, un environnement propice à la reprise et au redémarrage du secteur de l'aviation civile. La République bolivarienne du Venezuela reste déterminée à appliquer les recommandations de l'OACI en matière de protection des consommateurs, compte tenu des effets positifs de la gestion de mesures durables sur le renforcement de la confiance des voyageurs.

3.2 Il est donc recommandé de continuer à élaborer des règlements en matière de protection des consommateurs dans le secteur du transport aérien, fournissant ainsi aux États membres des directives sur les mesures qui visent à protéger et à assister les passagers en situation d'urgence, les procédures et les protocoles à mettre en place et la compatibilité avec les plans d'urgence en vigueur, aux fins d'élaboration d'une réglementation qui assure le développement durable et en toute sécurité du transport aérien international.