



大会 — 第 41 届会议
经济委员会

议程项目 35：国际航空运输的经济监管 — 政策

制定航空运输业关怀消费者标准的特殊措施

(由委内瑞拉（玻利瓦尔共和国）提交，并得到巴拿马和多米尼加共和国²的支持)

执行摘要

随着 COVID-19 大流行对所有生产部门产生影响，航空运输作为与世界其他地区连接的基本支柱，是受影响最大的部门之一。为减轻大流行造成的损失，采取了旨在恢复民用航空的措施，采纳了国家公共卫生当局的建议以及《国际民用航空公约》（芝加哥公约）第十四条关于预防疾病传播的规定。因此，委内瑞拉（玻利瓦尔共和国）航空运输通用条件内含四章，除其他外，包括涵盖了国际关注的突发公共卫生事件（PHEIC）、自然灾害或其他导致政府当局宣布警戒状态等此类规模事件的指导方针。在这方面，除了旅客于正常运行条件下的权利外，在此之上，有必要照顾到紧急情况相关事项，并需要对旅客航空运输权利相关的消费者保护指南加以标准化和改进。

行动：请大会：

- a) 注意本工作文件中所载信息；和
- b) 继续制定航空运输消费者保护条例，就在紧急情况下保护和协助旅客的措施、要执行的程序和规程以及与既定应急计划的兼容性等，向成员国提供指导，以制定确保国际航空运输可持续和安全发展的法规。

战略目标：	本工作文件涉及战略目标：航空运输的经济发展
财务影响：	
参考文件：	《国际民用航空公约》（芝加哥公约）第十四条 AE6-1 号决议，航空运输消费者保护 AE6-3 号决议，由世界卫生组织（WHO）制定关于大流行期间消费者保护与航空公司财务可持续性的平衡措施

¹ 西班牙语版本由委内瑞拉（玻利瓦尔共和国）提供。

² 拉丁美洲民航委员会（LACAC）成员国。

1. 引言

1.1 委内瑞拉（玻利瓦尔共和国）所有生产部门都遭到 COVID-19 大流行的冲击。由于航空运输是实现与世界其他地区连通的基本支柱，为了民用航空的恢复，已采取民用航空恢复措施，采纳了国家公共卫生当局的建议，以及《国际民用航空公约》（芝加哥公约）第十四条关于预防疾病传播的规定。

1.2 委内瑞拉国按照《国际民用航空公约》的规定确保商业航空的发展，并切实致力于保障公共航空运输服务旅客和用户的固有权利，以严格的质量标准提供服务，让用户可以根据该标准获得有关航空承运人所提供服务的充分信息。

1.3 委内瑞拉国关于关怀旅客的现行法规题为“航空运输通用条件”，既符合国际民用航空组织（ICAO）制定的消费者保护基本原则，也制定了承运人从签发机票到完成旅程必须考虑的标准。

1.4 将紧急情况下的非常措施纳入现行法规的主要目标之一是为了加强用户对公共航空运输服务的信任，以在 COVID-19 大流行和未来可能发生的任何类似事件之后，促进快速、安全、可靠和可持续的国际航空运行。

2. 在委内瑞拉玻利瓦尔共和国的航空运输通用条件中纳入非常紧急措施

2.1 上述法规包括四章，除其他方面外，其中涵盖了关于国际关注的突发公共卫生事件（PHEIC）、自然灾害或其他严重到需要政府当局宣布警戒状态等事件的指导方针。

2.2 同样，将要求航空公司向航空当局提交一份服务质量应急计划，其中包含应对任何非常情况的特别措施。

2.3 为确保向旅客和用户提供优质服务，要求航空公司提供有关紧急情况以及将适用于公共航空运输服务提供的特殊条件等信息。

3. 结论

3.1 委内瑞拉国一直坚韧地应对 COVID-19 给商业航空带来的挑战。本文件展示了本国如何实施措施以确保在紧急情况响应之下，利益攸关方组织采取的协调行动会创造有利于民航部门恢复和重新启动的环境。委内瑞拉（玻利瓦尔共和国）仍然致力于实施国际民航组织关于消费者保护的建议，承认可持续措施管理的积极影响，以便在旅行公众中建立信任。

3.2 因此建议继续制定航空运输消费者保护条例，就在紧急情况下保护和协助旅客的措施、要执行的程序和规程以及与既定应急计划的兼容性等，向成员国提供指导，以制定确保国际航空运输可持续和安全发展的法规。