

# 国际民航组织关于消费者保护的核心原则

## 1. 序言

1.1 认识到旅客可以从一个有竞争力的航空运输部门中受益，它提供权衡票价服务的更多选择，并可能鼓励承运人改善其产品，旅客，包括那些残疾人士，也可以从消费者权益保护制度中受益。

1.2 政府当局在制定消费者保护制度时应该具有灵活性，应该在保护消费者和行业竞争力之间取得适当平衡，并应该考虑到各国不同的社会、政治和经济特点，而不影响航空安全与安保。国家和地区的消费者保护制度应该 i) 反应出相称性的原则；ii) 能够考虑到大范围不正常性的影响；iii) 应当符合《统一国际航空运输某些规则的公约》（1929 年于华沙）及其修订文书，以及《统一国际航空运输某些规则的公约》（1999 年于蒙特利尔）所确立的关于航空承运人义务的国际条约制度。

## 2. 旅行前

2.1 认识到市场上有各种航空运输产品，旅客应当能够得到有关其权利方面的信息或适用其具体情况法律或其他保护措施明确指导，包括在发生服务中断情况下所期望得到的援助。为了帮助航空旅客在不同的价格和服务之中做出明智的选择，应当考虑努力指导消费者提高对旅客消费维权的意识以及出现争议情况下追溯权的可用途径。还应该努力提高旅客对市场上航空公司的产品、航空公司的不同政策及合同权利方面的认识。

2.2 旅客在购买其客票之前，应当能够明确、公开的得到关于所购买航空运输产品特点的全部相关信息，包括以下方面：

- a) 包括适用的机票、税、费、附加费及其他费用在内的总价格；
- b) 适用于该运价的一般条件；和
- c) 实际执行飞行的航空公司以及尽快了解购票后所发生的任何变化。

## 3. 旅行中

3.1 在旅客整个旅途当中，尤其是在服务不正常情况下，应当向其定时通报影响其航班的所有特殊情况。

3.2 在服务不正常情况下，不论是否造成旅客无法登机，或者比预定时间严重延误到达目的地，旅客都应当得到适当关心。这可能包括改变航线、退票、相关规章或其他方式规定的护理和/或赔偿。

3.3 考虑到旅客在发生大规模中断情况下发现自己无依无靠，因此应当事先在航空公司、机场运营人以及包括政府当局在内的所有相关利害关系方之间计划安排各种机制，以确保旅客得到足够的关心和援助。大范围不正常情况包括运营人控制之外的局势引发的情况，其程度之严重会引发航班大规模取消和延误，导致大量旅客滞留机场。这些情况可能包括大规模的气象或自然现象，包括飓风、火山爆发、地震、洪水、政局动荡或类似事件，并造成大量旅客滞留异地他乡。

3.4 在不减损航空安全的情况下，残疾人应该以非歧视方式利用航空运输并得到适当援助。为此，鼓励他们预先通知他们的需求。

#### 4. 旅行后

4.1 旅客应当可以依赖已向其清楚介绍的高效投诉处理程序。