



## PRINCIPES DE BASE DE L'OACI RELATIFS À LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

### Préambule

Reconnaissant que les passagers peuvent tirer avantage d'une industrie du transport aérien concurrentielle, qui offre plus de choix quant aux compromis tarifs-services et peut encourager les transporteurs à bonifier leurs offres, les passagers, y compris les personnes handicapées, peuvent également tirer avantage des régimes de protection des consommateurs.

Les autorités gouvernementales devraient avoir la souplesse de mettre au point des régimes de protection des consommateurs qui établissent un juste équilibre entre la protection des consommateurs et la capacité concurrentielle de l'industrie et qui tiennent compte des différentes caractéristiques sociales, politiques et économiques des États, sans porter atteinte à la sûreté et à la sécurité de l'aviation. Les régimes nationaux et régionaux de protection des consommateurs devraient : i) refléter le principe de proportionnalité ; ii) permettre la prise en compte des incidences des interruptions majeures ; iii) être compatibles avec les régimes des traités internationaux relatifs aux responsabilités des transporteurs aériens, établis par la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international (Varsovie, 1929) et ses instruments d'amendement, ainsi que par la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international (Montréal, 1999).

### Avant le voyage

Étant donné la diversité des produits de transport aérien offerts sur le marché, les passagers devraient avoir accès à des informations sur leurs droits et à des directives claires sur les protections juridiques ou autres applicables à leur situation particulière, notamment l'assistance prévue, par exemple en cas de perturbation du service. Pour aider les passagers à faire des choix éclairés entre les différentes offres de prix et de service, il conviendrait d'entreprendre des initiatives en matière d'éducation des consommateurs pour leur faire mieux connaître leurs droits et les possibilités de recours en cas de différends. On devrait aussi s'efforcer de mieux faire connaître aux passagers les produits des transporteurs aériens offerts sur le marché, les politiques des différents transporteurs et les droits contractuels.

Les passagers devraient avoir un accès clair et transparent à toutes les informations pertinentes concernant les caractéristiques du produit de transport aérien qu'ils recherchent, avant l'achat du billet, notamment les suivantes :

- le prix total incluant le tarif aérien, les taxes, les redevances, les frais supplémentaires et les droits applicables ;
- les conditions générales applicables au tarif ;
- l'identité de la compagnie aérienne qui effectuera le vol et notification dès que possible de tout changement apporté après l'achat du billet.

### **Durant le voyage**

Les passagers devraient être tenus régulièrement informés durant tout leur voyage de toutes circonstances particulières ayant des incidences sur leur vol, notamment en cas de perturbation du service.

Les passagers devraient recevoir toute l'attention voulue en cas de perturbations du service, qu'elles se traduisent par le non-embarquement des passagers ou leur arrivée à destination beaucoup plus tard que prévue. Il peut s'agir d'un réacheminement, d'un remboursement, de la protection et/ou de l'indemnisation prévue par la réglementation applicable ou autrement.

Étant donné que les passagers peuvent se trouver dans une situation de vulnérabilité en cas de perturbations majeures, des mécanismes devraient être planifiés d'avance par les compagnies aériennes, les exploitants d'aéroports et tous les acteurs intéressés, incluant les autorités gouvernementales, pour veiller à ce que les passagers reçoivent une attention et une assistance adéquates. Les perturbations majeures peuvent inclure des situations résultant de circonstances indépendantes de la volonté de l'exploitant et d'une ampleur telle qu'il en découle de multiples annulations et/ou des retards de vols laissant un nombre considérable de passagers bloqués à l'aéroport. Au nombre de ces circonstances, on peut compter, par exemple, des événements tels que des phénomènes météorologiques ou naturels de grande ampleur, notamment des ouragans, des éruptions volcaniques, des tremblements de terre, des inondations, l'instabilité politique ou des événements similaires, qui se traduisent par un nombre important de passagers bloqués loin de leurs foyers.

Les personnes handicapées devraient avoir accès au transport aérien de façon non discriminatoire et à une assistance adéquate, sans que soit compromise la sécurité de l'aviation. Elles sont donc encouragées à fournir une notification préalable de leurs besoins.

### **Après le voyage**

Les passagers devraient pouvoir compter sur des procédures efficaces de traitement des plaintes qui leur sont communiquées clairement.