



الاجتماع الثالث للمدراء العامين لهيئات الطيران المدني في منطقة الشرق الأوسط (DGCA-MID/3)

(الدوحة، قطر، 27-29 ابريل 2015)

البند التاسع: النقل الجوي

حماية مستهلكي خدمات النقل الجوي

(مقدمة من دولة قطر)

الموجز

تستعرض هذه الورقة الحاجة الملحة لوضع الأنظمة المتعلقة بحماية المستهلك، و كذا الدور الذي تلعبه الحكومات في وضع هذه القوانين بما في ذلك تحديد المسؤوليات لتطبيق هذه القوانين. وتقدم هذه الورقة رؤية حكومة دولة قطر و الإجراءات المتخذة تجاه التأسيس لبيئة اقتصادية صحية و الأهمية الكبيرة التي توليها دولة قطر لحقوق المستهلك و حمايته، كما تم توضيح أهم النواحي التي يتعين أخذها بعين الاعتبار خلال إعداد مشاريع القوانين المحلية و حث منظمة الايكاو على اعتماد نظام موحد بما في ذلك القيم النقدية للتعويضات و الغرامات كخطوة تجاه تسهيل أعمال النقل الجوي و تلافي تضارب القوانين.

1. مقدمة

1.1. مما لا شك فيه أن موضوع حماية المستهلك أصبح ضرورة ملحة توجب فيه على الحكومات ضمان إنشاء تشريعات وقوانين منظمة لها، خاصة في ظل القوانين الأوروبية والأمريكية الملزمة للناقلين الجويين، وقد قامت العديد من دول العالم بسن تشريعات وقوانين خاصة بها لحماية المستهلك لخدمات النقل الجوي، وبالتالي تعددت التشريعات وزادت الأعباء على المشغلين الجويين مما كان له تأثيراً سلبياً على اقتصاديات النقل الجوي والتي يجب أن تعمل الحكومات على التوازن بينها وبين حماية حقوق المستهلك.

2. المناقشة

2.1. إشارة الى قرار الجمعية العامة الثامنة والثلاثون لمنظمة الطيران المدني الدولي "إيكاو" الخاص بحماية المستهلك والذي ينص على ما يلي "تطلب إلى المجلس أن يعدّ في الأجل القريب مجموعة من

المبادئ الأساسية الرفيعة المستوى غير المقيّدة وغير الإلزامية بشأن حماية المستهلك، لاستخدامها كإرشادات سياسية، تحقق توازناً ملائماً بين حماية المستهلكين وقدرة قطاع الطيران على المنافسة وتراعي احتياجات الدول للمرونة، نظراً للخصائص الاجتماعية والسياسية والاقتصادية المختلفة للدول؛ وينبغي أن تكون هذه المبادئ الأساسية متسقة مع المواثيق السارية، ولاسيما مع اتفاقية توحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي، المعتمدة؛ في مونتريال في ٢٨ مايو ١٩٩٩. (مرفق نسخة).

وكذلك القرارات التنفيذية له ومنها توصية لجنة تشريعات النقل الجوي التابعة لمنظمة الطيران المدني الدولي في إجتماعها الثاني عشر في مونتريال بتاريخ 26-30 مايو 2014م (مرفق نسخة من التوصيات) والتي أوضحت القواعد الأساسية التي يجب مراعاتها من الدول عند إنشاءها لتشريعات أو قوانين لحماية المستهلك.

2.2. الى قرارات الجمعية العامة للإتحاد الدولي للنقل الجوي " أياتا" رقم 69 لسنة 2013م، والتي يشير إليها قرار منظمة الطيران المدني الدولي والتي تدعو أيضاً الى تبني الحكومات لنظم لحماية المستهلك، ووضع الإتحاد الدولي للنقل الجوي القواعد الأساسية والإطار العام لهذه النظم حتى يكون هناك توحيد في النظم والتشريعات بين الدول ويتم مراعاة التوازن بين حقوق المستهلك والأعباء التي تترتب على شركات الطيران (مرفق نسخة).

2.3. لذا قامت الهيئة العامة للطيران المدني بدولة قطر بإعداد مشروع لائحة لحماية المستهلك/ المسافرين إسترشاداً باللائحة الإسترشادية التي أعدتها الهيئة العربية للطيران المدني وبالوائح والقوانين المطبقة في دول المنطقة وكذلك النظم الأوروبية والأمريكية حيث تعد الأسواق الأكبر تعاملاً مع السوق القطري. ويتم حالياً مناقشة مشروع اللائحة/القانون داخلياً والإسترشاد بتوصيات المنظمات والإتحادات الدولية، وتشارك الهيئة في أعمال فريق عمل حماية المستهلك التابع للهيئة العربية للطيران المدني للإطلاع على ملاحظات وتجارب أعضاء الفريق والإستفادة منها لتعديل وتنقيح مشروع اللائحة/ القانون المحلي.

2.4. وقد تم مراعاة رؤية الحكومة القطرية بتوفير مناخ وبيئة عمل جيدة لنشاط إقتصادي هام كالنقل الجوي الذي يُعتبر أحد محفزات الإستثمار ووسيلة هامة وحيوية لتنشيط الحركة التجارية ومختلف النشاطات، كما تم الوضع في الاعتبار حماية جميع المستهلكين المستخدمين لخدمات النقل الجوي بما فيهم المسافرين وكذلك الشاحنين الجويين كروية خاصة لدولة قطر، وفي ذات الوقت يتم مراعاة التوازن بين الأعباء المترتبة على المشغلين الجويين وحقوق مستهلكين خدمات النقل الجوي لضمان كفاءة إقتصاديات تشغيل قطاع النقل الجوي وتنميته. وكذلك سيتم مناقشته مع الناقل الوطني "الخطوط القطرية" للإسترشاد بالتطبيقات العملية وتجنب أي صياغة يترتب عليها أعباء زائدة على المشغلين الجويين، تمهيداً لرفعه للجهات المعنية لإصدار القانون أو اللائحة.

كما تم عمل مشروع لإنشاء قسم يتولى متابعة تنفيذ القانون/اللائحة ويكون موظفيه من ذوي الخبرة والدراية الفنية للفصل في أي شكوى لمستهلكين خدمات النقل الجوي وكذا مرجعية فنية، إضافة الى مهامهم بالإشراف على إعلام المستهلكين بحقوقهم ومراقبة موردي الخدمة لتنفيذ ما يرد في القانون أو اللائحة الخاصة بحماية المستهلك/المسافرين.

3. المقترح :

3.1. إقتراح توحيد القواعد والنظم وتحديد المخالفات وقيم التعويضات بهدف عدم تضارب القوانين بين الدول وتتركز أهم المحاور في :

- الحجز و البيع
- رفض الإركاب بسبب الحجز الفائض
- تأخير و إلغاء الرحلات
- ذوي الإحتياجات الخاصة
- تأخير وفقد وتلف الأمتعة
- الشحن الجوي

4. الإجراء المطلوب من الاجتماع

4.1. الاجتماع مدعو الى تبني توحيد أحكام نظام لحماية حقوق مستهلكي خدمات النقل الجوي، وتقوم بتحديد قيم موحدة للتعويضات والغرامات تيسيراً على المسافرين ولتوحيد أسس حماية حقوق المستهلكين وتجنب تضارب القوانين بين الدول.

-أنتهى-