



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

(الدوحة، قطر، 27-29 ابريل 2015)

### البند التاسع: النقل الجوي

ورقة عمل حول قوانين حماية المستهلك في مجال النقل الجوي

(مقدم من الإتحاد العربي للنقل الجوي)

#### موجز

ندرج في ورقة العمل هذه آخر تطورات قوانين حماية مستهلك خدمات النقل الجوي على الصعيدين المحلي والإقليمي، والتكاليف والإزعاج الذي تسببه هكذا قوانين للمستهلك، مع بعض التعليقات على عمل لجنة تنظيم النقل الجوي في الإيكاو ومقترح للعمل المستقبلي في هذا الموضوع.

### 1. مقدمة

1.1. تعمل لجنة تنظيم النقل الجوي بالإيكاو حالياً على تطوير مبادئ لتقريب قوانين حماية المستهلك المطبقة في العديد من الدول وذلك وفقاً لطلب الجمعية العمومية للإيكاو في العام 2013 التي دعت المجلس، وفي القريب العاجل، إلى تطوير مبادئ على مستوى عالٍ تكون غير ملزمة وتستخدم كدليل لسياسة الدول حيال حماية المستهلك، مما يخلق توازناً مناسباً بين حماية المستهلكين والقدرة التنافسية لصناعة الطيران وتأخذ في عين الاعتبار خصائص الدول الاجتماعية والسياسية المختلفة. كما يجب لهذه المبادئ أن تكون متنسقة مع الاتفاقيات الموجودة حالياً، وأهما اتفاقية توحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي التي تم اعتمادها في مونتريال في 28 مايو 1999.

1.2. ولكن في هذه الأثناء نشهد انتشار وتعدد قوانين حقوق المسافر التي تضيف أعباء على شركات الطيران وتسبب بإرباك شركات الطيران والمسافرين على حدٍ سواء. تتواجد قوانين حماية المسافرين المختلفة في أكثر من 60 دولة في العالم. ووفقاً لبيانات الاتحاد الدولي للنقل الجوي (الأياتا)، سيؤدي تكاثر هذه القوانين المختلفة إلى زيادة الأعباء المالية على شركات الطيران بحوالي الثلاثة أضعاف من 4 مليارات دولار أميركي في العام 2012 إلى 12 مليار دولار أميركي في العام 2017.

1.3. ولعل قانون الإتحاد الأوروبي هو أشهر قانون لحماية المستهلك، حيث أدى هذا القانون إلى الكثير من الإرباك للمسافرين وشركات الطيران. يتخطى قانون الإتحاد الأوروبي حاجز إرشاد الشركات والمسافرين حول حماية المستهلك ليملي على شركات الطيران كيفية وجوب تعاملها مع زبائنها، كما يتدخل هذا القانون أحياناً في المسائل التي تميز شركات الطيران عن بعضها البعض، أي جودة الخدمات التي تقدمها شركات الطيران إلى زبائنها. بالإضافة إلى ذلك، نتج عن غموض بعض مواد القانون الأوروبي قضايا كثيرة استدعت إلى إقامة محاكمات قضائية يتم فيها توضيح بعض أحكام هذا القانون الذي أثبت أنه مكلف ويزيد الأعباء المالية على شركات الطيران المتضررة جراء هذه المحاكمات.

1.4. ويأتي قانون حماية المستهلك المعتمد في الولايات المتحدة كثاني أشهر قانون وهو أيضاً قانون مفصل ويتدخل في العلاقة ما بين شركات الطيران وشركائهم مثل نظم التوزيع العالمية ووكلاء السفر.

1.5. على صعيد آخر، تم اعتماد قوانين جيدة في بلدان مثل سنغافورة، وأستراليا، وكندا، والكويت. يتم رعاية حقوق المسافرين في سنغافورة وأستراليا وكندا تحت مظلة قوانين حماية المستهلك العامة لهذه الدول. على سبيل المثال، قامت شركات الطيران في أستراليا بتمويل هيئة مستقلة مختصة لمتابعة شكاوى زبائن شركات الطيران. ولدى المسافرين الحق باللجوء إلى القضاء في حال عدم رضاهم عن قرار الهيئة غير الإلزامي. وكذلك في سنغافورة، يمكن للمسافرين اللجوء إلى محكمة المطالبات الصغيرة وهي محكمة تابعة لسنغافورة، وذلك في حال عدم التوصل إلى حل مرضي. وقد أدت هذه القوانين إلى انخفاض أسعار تذاكر السفر وانخفاض كبير في عدد الشكاوى على مر السنين، حيث زادت المنافسة بين شركات الطيران لتقديم أفضل خدمة للمستهلك. وفي الكويت يتم رعاية حقوق المسافر ضمن القانون العام لتنظيم النقل الجوي في دولة الكويت ويتم رعاية شكاوى المسافرين من قبل لجنة مختصة.

1.6. أما في المنطقة العربية، عملت لجنة النقل الجوي في الهيئة العربية للطيران المدني على تطوير لائحة قانون استرشادي حول حماية المستهلك تسترشد به الدول العربية الراغبة في تطوير قوانينها الخاصة المتعلقة بحقوق المسافرين. إن هذه اللائحة هي قيد التطوير، ويتعاون الإتحاد حالياً مع الهيئة من خلال لجنة النقل الجوي لمراجعة هذه اللائحة لتتماشى مع المبادئ التي يتم تطويرها من قبل الإيكاو.

## 2. الرأي والتوصيات

2.1 يرى الإتحاد أن مبادئ لجنة تنظيم النقل الجوي هي الخطوة الصائبة للبدء في عملية موازنة وتوافق قوانين حماية المستهلك في العالم. وبالأخص، يدعم الإتحاد الأفكار التالية من مبادئ لجنة تنظيم النقل الجوي:

- يجب أن تحقق القوانين التوازن المناسب بين حماية المستهلك والقدرة التنافسية لصناعة النقل الجوي.
- يجب أن تأخذ في اعتبارها مختلف الخصائص الاجتماعية والسياسية والاقتصادية للدول، دون المساس بأمن وسلامة الطيران.
- ينبغي لقوانين حماية المستهلك على الصعيدين المحلي والإقليمي أن:
  - تعبر عن مبدأ التناسب
  - تسمح بمراعاة تأثير الاضطرابات الهائلة
  - تكون متماشية مع المعاهدات الدولية بشأن مسؤولية الناقلين الجويين على النحو الذي حددته اتفاقية وارسو 1929 والوثائق التابعة لها واتفاقية مونتريال 1999.

- أيضاً، إن إرشادات لجنة تنظيم النقل الجوي فيما يخص حقوق المسافرين قبل وخلال وبعد السفر هي إرشادات جيدة، إنما ينقص مبادئ لجنة تنظيم النقل الجوي مبدأ عدم انتهاك سيادة الدول الأخرى.

2.2 كما يوصي الإتحاد سلطات الطيران المدني العربية تجنب اعتماد قوانين كتلك المعتمدة في الإتحاد الأوروبي والولايات المتحدة بسبب تعقيدها وأعبائها الإضافية وغموضها الذي أدى إلى محاكمات قانونية لتوضيح بنود معينة في تلك القوانين. كما أدت هذه القوانين إلى رفع أسعار تذاكر السفر، حيث عمدت شركات الطيران إلى إدراج تكاليف هذه القوانين ضمن أسعار تذاكر السفر بينما نشهد قوانين مطبقة في سنغافورة وأستراليا والكويت تحفظ حقوق المسافرين وتساهم في خفض عدد شكاوى المسافرين، كما تجعلهم يستفيدون من أسعار مخفضة للتذاكر.

### 3. الإجراء المطلوب من الاجتماع

3.1 الاجتماع مدعو الى المصادقة على التوصيات الواردة في الفقرة الثانية من ورقة العمل.

- انتهى -