



## الاجتماع الرابع للمدراء العامين للطيران المدني في منطقة الشرق الأوسط DGCA-MID/4

(مسقط، سلطنة عُمان 17-19 أكتوبر 2017)

### البند التاسع: النقل الجوي

#### قوانين حقوق المسافرين في مجال النقل الجوي

(مقدمة من الإتحاد العربي للنقل الجوي)

#### ملخص

يواجه المسافرون وشركات الطيران المزيد من الإرتباك في تحديد مسؤولياتهم وحقوقهم في ظلّ تكاثر أنظمة حقوق المسافرين. وبالتالي تبنت الإيكاو مبادئ رئيسية لحماية المستهلك لموائمة الأنظمة بهذا المجال، إنما يرى الإتحاد العربي للنقل الجوي أهمية تطوير هذه المبادئ لتتضمن مبادئ إضافية مهمة ندرجها في ورقة العمل هذه.

1. تجنب تكاثر وتضارب قوانين حقوق المسافرين.	الأهداف الاستراتيجية
2. التأكيد على أن تلك القوانين لا تضع ضغوطات كبيرة على شركات الطيران بطريقة لا تصب في مصلحة المسافر.	

### 1. المقدمة

1.1. تشهد انتشار وتعدد قوانين حقوق المسافرين التي تضيف أعباء على شركات الطيران وتسبب بإرباك شركات الطيران والمسافرين على حدٍ سواء. تتواجد قوانين حقوق المسافرين المختلفة في أكثر من 60 دولة في العالم. ووفقاً لبيانات الإتحاد 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.

## 2. التطورات

2.1. تبني مجلس الإيكاو في تموز / يوليو 2015 مجموعة مبادئ رئيسية حول حماية المستهلك تم تطويرها من قبل لجنة تنظيم النقل الجوي في الإيكاو. تعتبر هذه المبادئ وثيقة حية أي أنه من الممكن إدخال التعديلات عليها من قبل لجنة تنظيم النقل الجوي في الإيكاو. وتهدف المبادئ المشار إليها إلى تقريب قوانين حماية المستهلك المطبقة في العديد من الدول وهي غير ملزمة وتستخدم كدليل لسياسة الدول حيال حماية المستهلك، مما يساعد على خلق توازنًا بين حماية المستهلك والقدرة التنافسية لصناعة الطيران.

2.2. حثت الجمعية العامة التاسعة والثلاثون للإيكاو الدول الأعضاء على الأخذ بعين الاعتبار وتطبيق مبادئ الإيكاو لحماية المستهلك عند وضع قوانينها حول حماية المستهلك وممارستها التشغيلية والتنظيمية في هذا المجال.

## 3. الرأي والتوصيات

3.1. يرى الإتحاد العربي للنقل الجوي أن مبادئ الإيكاو الرئيسية حول حماية المستهلك هي الخطوة الصائبة للبدء في عملية مواءمة وتوافق قوانين حماية المستهلك في العالم. إنما يرى الإتحاد أن تلك المبادئ ممكن تطويرها لتشمل بعض النقاط التي ندرجها أدناه ونوصي المدراء العاميين للطيران المدني في منطقة الشرق الأوسط بدعم إضافتها إلى مبادئ الإيكاو الرئيسية:

(أ) أن تعطي الحكومات وقتًا كافيًا للمحادثات التشاورية مع الجهات المعنية قبل تبني أنظمة لحقوق المسافرين.

(ب) منح وقتٍ كافٍ للمعنيين بين تاريخ تبني القوانين وتاريخ دخولها حيز النفاذ لتستطيع تلك الجهات التحضير لتطبيق تلك القوانين.

(ج) الأخذ في عين الاعتبار أن شركات الطيران ليست وحدها المسؤولة عن الاضطرابات التي تحصل في عملية النقل الجوي وبالتالي يوجد حاجة لوضع بنود حول مشاركة المسؤولية مع جميع المعنيين في نقل المسافرين بما يتضمن مسؤولية المصنعين ومشغلي المطارات وشركات الخدمات الأرضية ومزودي خدمات الملاحة الجوية وغيرها...

3.2. بالإضافة إلى ذلك، نرى أهمية إدخال نص واضح في مبادئ الإيكاو يعترف بالظروف الاستثنائية التي تعفى فيها شركات الطيران من دفع التعويضات.

3.3. كما يوصي الإتحاد المدراء العاميين للطيران المدني في منطقة الشرق الأوسط تجنب اعتماد قوانين لحقوق المسافرين كتلك المعتمدة في الإتحاد الأوروبي والولايات المتحدة بسبب تعقيدها وأعبائها الإضافية وغموضها الذي أدى إلى اللجوء بشكل مكثف إلى المحاكم لتوضيح بنود تلك القوانين. وبدلاً عن ذلك، اللجوء إلى قوانين واضحة وغير تفصيلية تفتح المجال أمام شركات الطيران بالتميز في الخدمة التي تقدمها للمسافرين.