

**CONFÉRENCE MONDIALE DE TRANSPORT AÉRIEN :
DÉFIS ET PROMESSES DE LA LIBÉRALISATION**

Montréal, 24 – 29 mars 2003

Point 2 : Examen des questions clés de réglementation dans le cadre de la libéralisation

2.4 : Intérêts des consommateurs

INTÉRÊTS DES CONSOMMATEURS

(Note présentée par le Secrétariat)

SOMMAIRE

La présente note fait le point sur l'évolution récente des questions d'intérêts des consommateurs, particulièrement en ce qui concerne les droits des passagers aériens. Elle traite de diverses options qui s'offrent à ce propos aux États et au secteur du transport aérien et propose certaines conclusions sur les mesures que les États et l'OACI pourraient prendre.

La suite proposée à la Conférence figure au paragraphe 6.1.

RÉFÉRENCES

Doc 9587, *Politique et éléments indicatifs sur la réglementation économique du transport aérien international*
Doc 9626, *Manuel de la réglementation du transport aérien international*

1. INTRODUCTION

1.1 Parmi les nombreuses questions d'intérêts des consommateurs figurent notamment les «droits des passagers» aériens et les relations contractuelles entre les transporteurs aériens et les usagers. De plus, ce sujet a de nombreuses implications : à l'échelon gouvernemental, ce sont la nécessité de mesures de réglementation et leur nature; à l'échelon de l'industrie du transport aérien, il y a les nombreuses conséquences sur les plans de la concurrence, des coûts et de l'exploitation, et les questions d'autorégulation; à l'échelon mondial enfin se posent des questions d'harmonisation et, potentiellement, des problèmes d'extraterritorialité, dans les cas où les régimes juridiques diffèrent et où il y a application de mesures au-delà des juridictions territoriales.

1.2 Depuis la Conférence mondiale de transport aérien de 1994 (AT Conf/4), les intérêts des consommateurs retiennent de plus en plus l'attention. Alors que la libéralisation de la réglementation du

(11 pages)

G:\ATConf.05\ATConf.05.wp.13.fr\ATConf.05.wp.13.fr.doc

transport aérien se poursuit, la protection et l'amélioration des droits des passagers des compagnies aériennes, par exemple, ont pris plus d'importance, particulièrement, mais pas exclusivement, sur les grands marchés. Pour les compagnies aériennes d'États en développement qui exploitent des vols en provenance et à destination des principaux marchés, le traitement réservé aux intérêts des consommateurs aura des conséquences à long terme sur leur viabilité face à la concurrence. De nombreux États envisagent un large éventail de mesures pour protéger les consommateurs, à savoir de nouveaux règlements et des engagements volontaires des compagnies aériennes (c'est-à-dire une autorégulation, non contraignante juridiquement). La présente note fait le point sur l'évolution récente des questions d'intérêts des consommateurs qui concernent les passagers ainsi que des implications de ces questions; elle traite aussi des aspects contractuels des intérêts des consommateurs. La question des expéditeurs n'y est pas traitée expressément car elle retient moins l'attention des États pour le moment.

2. TRAVAUX ANTÉRIEURS DE L'OACI

2.1 Avant la quatrième Conférence de transport aérien (AT Conf/4), l'OACI avait déjà effectué certains travaux, notamment l'élaboration d'éléments indicatifs concernant les intérêts des consommateurs dans des domaines tels que les conditions de transport, la garantie des tarifs, les bagages, la divulgation des tarifs et le refus d'embarquement, ainsi que d'un Code de conduite pour la réglementation et le fonctionnement des systèmes informatisés de réservation (SIR). Ces éléments indicatifs figurent dans le document de l'OACI intitulé *Politique et éléments indicatifs sur la réglementation économique du transport aérien international* (Doc 9587). Des éléments indicatifs destinés aux usagers du transport aérien ont également été diffusés dans le but d'aider les États à publier des guides pour informer les passagers aériens et les expéditeurs de leurs droits et obligations, ou d'en encourager la publication (voir le document de l'OACI *Manuel de la réglementation du transport aérien international*, Doc 9626, Appendice 5). De plus, l'Annexe 9 de la Convention de Chicago fournit aux États contractants les moyens d'améliorer la qualité du service clientèle, c'est-à-dire d'offrir aux usagers du transport aérien un service de qualité, qui leur permette de passer par les aéroports avec un minimum de retards et de difficultés. AT Conf/4 s'est occupée elle aussi, dans une certaine mesure, des questions d'intérêts des consommateurs, notamment dans le contexte des SIR et du partage de codes. Elle a largement appuyé l'idée que tous travaux futurs de l'OACI sur de nouveaux arrangements réglementaires devraient faire intervenir la prise en considération des intérêts des consommateurs. Comme mesure de suivi d'AT Conf/4, le Code de conduite pour la réglementation et le fonctionnement des SIR a été actualisé et il a été adopté par le Conseil en juin 1996 avec deux clauses types relatives aux SIR destinées à être utilisées par les États, tandis que des éléments indicatifs sur les aspects du partage de codes intéressant la protection des consommateurs ont été élaborés et approuvés par le Conseil en 1997 (voir le Doc 9587).

2.2 À la 33^e session de l'Assemblée, en 2001, la question des intérêts des consommateurs a de nouveau été examinée. La Commission économique s'est déclarée favorable à ce que l'OACI continue à suivre les évolutions dans ce domaine, en prenant en compte les différents régimes de réglementation existants et la méthode des engagements volontaires pour s'atteler aux problèmes qui touchent les consommateurs et prévenir le risque de voir apparaître des régimes différents au niveau international. Par ailleurs, l'avis a été émis qu'il était prématuré de déterminer lequel des régimes existants devrait servir de modèle à l'échelle mondiale si l'OACI entreprenait d'harmoniser les différents régimes. La Commission est convenue que le Conseil devrait continuer à suivre l'évolution de la situation à cet égard et que l'examen de la question devrait être poursuivi dans le cadre de la cinquième Conférence de transport aérien.

3. ÉVOLUTION RÉCENTE

3.1 Alors que la libéralisation est placée sous le signe de l'ouverture des marchés pour la satisfaction des besoins des usagers, la focalisation des compagnies aériennes sur les compressions de coûts et les forces concurrentielles du marché a parfois eu des incidences négatives sur les intérêts du consommateur. De plus, les contraintes afférentes aux infrastructures, avec l'encombrement de l'espace aérien et les problèmes d'acheminement des passagers dans certains aéroports, ont contribué à ce que, ces dernières années, l'attention du public continue de se porter plus particulièrement sur les droits des passagers. En réaction à ce qui a été perçu comme une baisse de la qualité des services à la clientèle, bon nombre d'États ont adopté des mesures réglementaires portant sur certaines de ces questions. L'indemnisation en cas de refus d'embarquement, les interdictions de fumer, la communication de statistiques sur la ponctualité des vols et l'accessibilité pour les passagers handicapés sont quelques exemples de points qui ont fait l'objet de mesures de réglementation. Certains gouvernements exigent aussi des compagnies aériennes, entre autres choses, qu'elles veillent à ce que tous leurs tarifs soient mis à la disposition du public, qu'elles divulguent les informations relatives aux politiques en matière d'annulation et qu'elles s'abstiennent de toute publicité trompeuse. De plus, le régime de responsabilité de la Convention de Varsovie et, lorsqu'elle entrera en vigueur, la Convention de Montréal (1999), traitent de la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident, de perte de bagages ou de retards.

3.2 À propos de la question des droits des passagers, la qualité du service offert par les compagnies aériennes n'a pas toujours répondu aux attentes des consommateurs. Le mécontentement croissant manifesté par les passagers au sujet des prestations des compagnies ces dernières années, par exemple des services d'escale inadéquats en cas de retard ou d'annulation de vols et des informations insuffisantes sur les conditions de commercialisation et d'exploitation des vols, a suscité des pressions politiques sur les transporteurs pour qu'ils assurent à leurs clients un ensemble plus complet de «droits». Les autorités des États-Unis, suivies en cela par la Commission européenne, se sont efforcées de préciser et de renforcer les droits existants des passagers et d'en créer de nouveaux par le biais d'engagements volontaires de la part des compagnies aériennes, de façon que des mesures législatives ne soient pas nécessaires.

3.3 Aux États-Unis, l'*Air Transport Association* (ATA) et ses compagnies aériennes membres, en collaboration avec le Congrès et le *Department of Transportation* (DOT), ont élaboré, en juin 1999, un Engagement des compagnies aériennes sur les services à la clientèle. En avril 2000, l'*Aviation Investment & Reform Act* (AIR-21) a introduit plusieurs mesures de protection des consommateurs ainsi qu'une obligation d'enquêter; en juin 2001, à la suite d'un audit de l'Inspecteur général, chaque compagnie aérienne a inséré les engagements dans son contrat de transport, de telle sorte qu'un client puisse s'en prévaloir juridiquement vis-à-vis de la compagnie.

3.4 En Europe, en juin 2000, la Commission européenne a défini une démarche globale visant à renforcer les droits des passagers aériens en proposant de nouveaux engagements volontaires et des mesures d'application. En ce qui concerne les engagements volontaires, les compagnies aériennes et les aéroports des États membres de la Conférence européenne de l'aviation civile (CEAC) ont élaboré deux codes qui sont entrés en vigueur en février 2002 : l'Engagement des compagnies aériennes sur les services aux passagers et l'Engagement volontaire des aéroports sur les services aux passagers aériens. Pour ce qui est des mesures législatives, la Commission a présenté en décembre 2001 une proposition prévoyant des mesures renforcées en cas de refus d'embarquement, d'annulation de vols ou de retards importants. Elle a aussi lancé un processus de consultation sur des indicateurs de qualité du service

en décembre 2000, et sur les contrats des compagnies aériennes (notamment les conditions de transport, en particulier les normes de l'industrie du transport aérien évoquées au paragraphe 3.6) en juin 2002.

3.5 Des gouvernements d'autres régions examinent également des mesures analogues, et plusieurs États, notamment l'Australie, le Canada et la Nouvelle-Zélande, appliquent des lois ou des règles de protection générale des consommateurs couvrant un large éventail de questions interfonctionnelles en rapport avec les pratiques commerciales. En Amérique latine, l'Assemblée de la Commission latino-américaine de l'aviation civile (CLAC) a adopté en novembre 2000 une recommandation s'adressant aux compagnies aériennes relative à un code de protection des consommateurs qu'elle souhaite voir adopter dans cette région.

3.6 À l'échelon mondial, l'Association du transport aérien international (IATA) et ses compagnies aériennes membres ont élaboré (Résolution 724) des conditions contractuelles applicables aux vols internationaux des membres; cette résolution est exécutoire. L'IATA a élaboré aussi (Pratique recommandée 1724) des conditions de transport visant à harmoniser les conditions générales d'acheminement des passagers dans les voyages intertransporteurs. Tout en étant axée sur «la meilleure pratique», la RP 1724 n'est pas contraignante pour les compagnies membres, de sorte qu'il leur est loisible de fixer des conditions différentes; de plus, elle ne s'applique ni aux vols intérieurs ni aux services assurés par des compagnies non membres. En août 2000, une révision de la RP 1724 a été négociée avec certaines autorités gouvernementales en vue de la rendre plus favorable aux passagers, mais elle reste en attente de l'approbation du DOT des États-Unis. Parallèlement à ces évolutions récentes, l'IATA a aussi adopté, en juin 2000, un Cadre mondial des services à la clientèle, destiné à orienter les compagnies aériennes membres dans l'élaboration de leurs propres engagements volontaires. Ce code type comprend des améliorations à l'avantage des passagers.

3.7 Un tableau récapitulatif de la position des compagnies aériennes et des pouvoirs publics sur certaines des questions particulièrement importantes pour les consommateurs figure en **Appendice A**. Il contient aussi des renvois aux régimes de responsabilité. L'**Appendice B** contient des précisions supplémentaires sur les travaux de l'IATA relatifs aux conditions du contrat et aux conditions de transport, avec une liste des éléments pris en compte dans la version 2000 de la RP 1724.

4. ANALYSE

4.1 L'amélioration de la qualité des services peut être assurée par la réponse concurrentielle, par des mesures réglementaires et/ou par des engagements volontaires. L'analyse qui suit traite des mérites respectifs de ces diverses options et met en évidence certaines des considérations qui interviennent dans leur application, ainsi que diverses façons possibles d'aborder les intérêts des consommateurs aux niveaux national et multilatéral.

4.2 **Réponse concurrentielle.** C'est surtout en ce qui concerne le niveau de la prestation obtenue en échange d'une certaine somme («*value for money*») que la concurrence peut le mieux fonctionner pour répondre aux attentes des consommateurs : configuration des sièges, services en vol, repas et services de commerce par Internet. En fonction de leur propre jugement commercial, les compagnies aériennes offrent diverses combinaisons de qualité de service et de prix. Les consommateurs profitent de l'existence d'options différenciées en matière de produits et peuvent passer à des compagnies concurrentes si un transporteur ne répond pas à leurs attentes. En principe, les comparaisons auxquelles les consommateurs se livrent avant d'acheter devraient renforcer la concurrence portant sur les services, de telle sorte que le marché lui-même engendre de meilleures performances. Il y a néanmoins des cas où

la concurrence ne garantit pas nécessairement, que ce soit directement ou indirectement, un niveau de service minimal sur lequel les clients puissent compter et au-dessous duquel aucun transporteur ne devrait se situer. Cela est particulièrement vrai lorsque des consommateurs ne sont pas en mesure, lorsqu'ils organisent leur voyage, de faire un choix éclairé de compagnies aériennes, faute d'informations adéquates. Il se peut même que des éléments (tels que le traitement réservé aux handicapés et aux passagers à besoins particuliers) ne fassent pas l'objet d'une concurrence entre les compagnies. De plus, les consommateurs ne sont pas en position de force pour négocier parce qu'ils doivent accepter les conditions contractuelles et les pratiques commerciales décidées par les compagnies et parce qu'ils sont obligés de payer intégralement le service avant de prendre leur vol.

4.3 **Mesures d'ordre réglementaire.** Des préoccupations quant aux limites de la réponse concurrentielle ont incité plusieurs États à adopter des mesures d'ordre réglementaire pour renforcer les droits des passagers, établir une certitude contractuelle et rendre clairement et facilement accessibles pour les consommateurs davantage d'informations sur un large éventail de sujets. Ceux-ci vont des pratiques commerciales des compagnies (notamment partage de codes, tarifs disponibles et politiques de remboursement des billets) aux contrats (notamment conditions de transport, refus d'embarquement, dispositions en matière de responsabilité, bagages égarés et besoins spéciaux des passagers) et à la divulgation des performances opérationnelles (en ce qui concerne notamment la ponctualité et les plaintes). Le problème toutefois avec les interventions gouvernementales en général dans les questions touchant aux intérêts des consommateurs est le fait que des dispositions définissant de façon stricte la qualité du service risquent d'écarter un élément de concurrence, ce qui limite l'étendue des domaines dans lesquels la concurrence peut être le meilleur moyen d'amélioration du service. Souvent aussi, les règlements imposent aux compagnies un surcoût qui se répercute sur leur compétitivité, sur le niveau des prix et sur la différenciation des produits. De plus, une fois que des règlements ont été instaurés, il peut être difficile de les retirer ou de les modifier rapidement en fonction de changements de la situation; si l'on tente de réglementer un élément, cela peut entraîner le risque d'une prolifération de réglementations s'étendant à d'autres éléments. La réglementation peut aussi entraîner des frais administratifs pour les autorités.

4.4 **Engagements volontaires.** Pour éviter ces problèmes de l'approche normative, les États peuvent choisir de s'en remettre initialement à des engagements volontaires de la part des compagnies (et des prestataires de services le cas échéant), engagements qui sont regardés comme complémentaires de cette approche. Le secteur du transport aérien privilégie pour sa part l'approche axée sur des engagements volontaires en indiquant des objectifs de service ou des «pratiques optimales» sur lesquelles les différentes compagnies peuvent convenir de se fonder, en fonction du type de services qu'elles offrent. Si les engagements volontaires sont bien respectés et réalistes, et si le système de surveillance est bien établi, des mesures réglementaires sur les questions qui font l'objet de ces engagements ne seront généralement pas nécessaires.

4.5 **Conséquences de la diversité des réponses.** En pratique, les différents niveaux d'intérêt et de réaction aux questions touchant les consommateurs ont abouti à l'apparition de régimes ayant des buts et objectifs semblables en matière de droits des passagers, mais avec des exigences réglementaires, autorégulatrices et contractuelles diverses selon les États et les régions. Une conséquence possible de cette mosaïque de régimes émergents, comme le montre l'**Appendice A**, est que les transporteurs ayant de plus vastes réseaux, en particulier ceux qui englobent les grands marchés, pourraient être confrontés à des exigences réglementaires et contractuelles nombreuses et parfois contradictoires, ce qui risque de créer de la confusion tant chez les compagnies que chez les consommateurs. La fragmentation des régimes de réglementation en matière d'intérêts des consommateurs pourrait aussi rendre plus coûteux

pour les compagnies l'application d'une formation interne cohérente et le maintien de communications adéquates; elle pourrait également affecter les systèmes et les normes communs ou compatibles existant dans le secteur du transport aérien, ainsi que le système intercompagnies multilatéral. Par ailleurs, l'uniformité dans les clauses habituelles des conditions contractuelles ou de transport ainsi que des régimes de responsabilité internationaux et des avis requis sur les billets serait fort utile pour le fonctionnement harmonieux du transport intercompagnies.

4.6 Si l'approche réglementaire prenait de plus en plus le pas sur les engagements volontaires, il en résulterait aussi un risque d'application extraterritoriale de lois nationales (ou régionales) par un État (ou un groupe d'États). Bien que les mesures réglementaires existantes soient appliquées internationalement sur la base du pays d'origine, un État pourrait souhaiter les appliquer indépendamment de l'origine ou de la destination des vols exploités par ses transporteurs nationaux ou élargir davantage la portée de l'application aux transporteurs étrangers qui se livrent à leurs activités commerciales sur son territoire, en particulier s'il considère que des transporteurs étrangers pourraient éviter sa juridiction. Tel serait le cas, par exemple, si la réglementation en matière de refus d'embarquement couvrait tous les vols à destination et en provenance de son propre territoire quelles que soient les compagnies aériennes qui les exploitent, y compris les transporteurs de pays tiers. Il se pourrait aussi qu'un État souhaite réglementer un contrat de transport indépendamment du lieu où ce contrat a été conclu, parce que le développement du commerce par Internet rend difficile pour un État (et pour les tribunaux) de décider quel est ce lieu. Or, puisque l'application des lois nationales avec une aussi large portée imposerait des obligations à des transporteurs étrangers ou toucherait des contrats établis sur les territoires de pays tiers, cela pourrait créer une incertitude juridique et susciter des objections de la part de certains États concernés.

4.7 **Réponse multilatérale.** Les efforts d'un État (ou d'un groupe d'États) pour réduire au minimum les différences des mesures réglementaires pourraient apporter une solution aux problèmes liés à la diversité des régimes réglementaires. Le travail de suivi qu'accomplit l'OACI peut aider à atteindre cet objectif. L'approche plus coordonnée de cette question peut être une approche multilatérale par l'intermédiaire de l'OACI, incluant l'élaboration d'un «code de conduite mondial» en matière d'intérêts des consommateurs visés par des régimes réglementaires, code que les États pourraient utiliser facultativement pour leurs transporteurs aériens et leurs prestataires de services. L'harmonisation des exigences minimales de protection des consommateurs (y compris le régime contractuel) applicables mondialement aurait le caractère d'un plancher minimal et pourrait contribuer à préserver l'uniformité du système de transport aérien international existant et à éviter le risque de frictions extraterritoriales. Cependant, vu la nature actuellement évolutive de cette question et les avantages de la démarche de l'engagement volontaire, toujours privilégiée, il serait prématuré de rechercher une harmonisation mondiale du côté réglementaire. De plus, l'établissement d'un plus petit commun dénominateur mondialement cohérent avec les mesures existantes en matière de protection des consommateurs exigerait une coopération et une coordination considérables de la part des États, de l'industrie et des consommateurs, tous connus pour avoir des intérêts largement divergents dans ce domaine, mais sans assurance que l'on réussisse. En attendant d'avoir une vision plus claire des questions d'intérêts des consommateurs qui fasse ressortir plus nettement l'objet et la nécessité d'une harmonisation mondiale, le rôle de surveillance de l'OACI et la diffusion de renseignements sur ce sujet pourraient faciliter le processus devant conduire à une plus large harmonisation.

5. CONCLUSIONS

5.1 Les conclusions suivantes se dégagent de l'analyse qui précède :

- a) comme point de départ, il est nécessaire que les États examinent attentivement quels sont les éléments des intérêts des consommateurs en matière de qualité du service qui sont traités de façon adéquate par les pratiques commerciales actuelles des compagnies aériennes (et des prestataires de services le cas échéant), et quels sont ceux qu'il faudra traiter par la méthode réglementaire ou par celle de l'engagement volontaire. Les listes de points présentées dans les **Appendices A et B** pourraient servir de listes de vérification pour beaucoup des questions d'intérêts des consommateurs que les États pourraient souhaiter suivre;
- b) lorsque l'intervention gouvernementale est jugée nécessaire pour améliorer la qualité du service, il faut que les États trouvent un juste équilibre entre engagements volontaires et mesures réglementaires. Les États devraient s'en remettre de manière générale et initialement à des engagements volontaires pris par les compagnies aériennes (et les fournisseurs de services), et envisager des mesures réglementaires lorsque les engagements volontaires ne sont pas suffisants;
- c) lorsqu'ils mettent en œuvre de nouvelles mesures réglementaires, les États devraient réduire au minimum les différences de contenu et d'application des règlements qui ne sont pas indispensables. Les efforts pour réduire les différences éviteraient toute incertitude juridique potentielle qui pourrait découler de l'application extraterritoriale de lois nationales, sans diminuer le champ de la concurrence ni entraver les normes et procédures opératoires pour les activités intercompagnies;
- d) l'OACI devrait continuer à suivre l'évolution de la situation en matière d'engagements volontaires et de réglementation gouvernementale concernant les intérêts des consommateurs, en vue de fournir des renseignements utiles aux États pour contribuer au processus d'harmonisation. Cette veille devrait permettre à l'OACI de décider en temps utile si une certaine forme d'action à l'échelon multilatéral, telle que l'élaboration éventuelle d'un code de conduite mondial, est faisable ou nécessaire pour assurer l'harmonisation des mesures réglementaires.

6. SUITE PROPOSÉE

6.1 La Conférence est invitée :

- a) à prendre note de l'évolution récente exposée au paragraphe 3 ainsi que de l'analyse des modes de réponse en matière d'intérêts des consommateurs qui figure au paragraphe 4;
- b) à examiner et à adopter les conclusions du paragraphe 5.1.

APPENDICE A

**TABLEAU RÉCAPITULATIF DES ENGAGEMENTS VOLONTAIRES
ET DES MESURES RÉGLEMENTAIRES**

Point	Engagements volontaires des compagnies aériennes			Mesures législatives/ Réglementation		Conventions internationales en matière de responsabilité
	Engagement de services à la clientèle des compagnies aérienne de l'ATA	Engagement de services aux passagers des compagnies aériennes européennes	Cadre mondial des services à la clientèle et RP 1724 de l'IATA	États-Unis	Union européenne/ CEAC	
Offrir le tarif le plus bas disponible	Oui	Oui	Oui	-	-	-
Signaler la disponibilité possible de tarifs inférieurs sur le site Web	-	Oui	Oui*1	Oui	-	-
Respecter le tarif convenu après paiement	-	Oui	Oui*2	-	-	-
Permettre le maintien ou l'annulation des réservations	Oui	Oui	Oui	-	-	-
Effectuer rapidement les remboursements de billets	Oui	Oui	Oui	Oui	-	-
Lever dans certaines circonstances les restrictions sur les billets (non-remboursement, utilisation des coupons de vol dans un ordre déterminé)	-	-	Oui*2	-	-	-
Veiller à l'éthique de la publicité	-	-	-	Oui	Oui	-
Informers les passagers des conditions de commercialisation et d'exploitation des vols de la compagnie	Oui	Oui	Oui	Oui*3	Oui*8	*14
Veiller à ce que les partenaires de partage de codes assurent un bon service à la clientèle	Oui	Oui	Oui	*4	Oui*9	*14
Prendre des mesures pour accélérer l'enregistrement	-	Oui	-	-	-	-
Annoncer les retards, annulations et déroutements	Oui	Oui	Oui	-	-	-
Fournir une assistance en cas de retard, notamment de longs retards à bord de l'aéronef	Oui	Oui	Oui	-	*10	-
Traiter les passagers qui se voient refuser l'embarquement de façon équitable et cohérente	Oui	Oui	Oui	Oui*5	Oui*10	-
Offrir un dédommagement pour l'annulation d'un vol	-	-	-	-	*10	-
Livrer les bagages à temps	Oui	Oui	Oui	-	*11	*14
Appuyer une augmentation de la limite de responsabilité bagages	Oui	-	-	Oui*6	*11	*15
Répondre aux plaintes des consommateurs	Oui	Oui	Oui*1	-	-	-
Fournir des données pour l'établissement périodique de rapports sur les services aux consommateurs	-	-	-	Oui*7	*12	-
Offrir des services appropriés aux passagers handicapés ou ayant des besoins particuliers (p. ex. personnes à mobilité réduite)	Oui	Oui	Oui	Oui	*13	-

*1: Cadre mondial des services à la clientèle seulement

*2: RP 1724 seulement

*3: Annonce d'un changement de gabarit (14 CFR 258); divulgation de la politique en matière d'annulation (pour les contrats de transport, en vertu de 14 CFR 253.5)

- *4: Principes directeurs du programme de sécurité pour le partage des codes
- *5: Examen en cours des règles des compagnies aériennes en matière de survente
- *6: Le *Department of Transportation* (DOT) a porté la limite de responsabilité pour les bagages (vols intérieurs) de 1 250 \$ à 2 500 \$ à compter de janvier 2000 (14 CFR 254)
- *7: Le DOT signale les retards de vol, les bagages mal acheminés, la survente et les plaintes des consommateurs. Le DOT a également proposé de recueillir auprès des transporteurs les plaintes intéressant les handicapés
- *8: Le code de conduite sur les SIR (Règlement 2299/89 de la CE modifié par 3089/93 et 323/99) contient des dispositions connexes
- *9: Le code de conduite sur les SIR (déjà cité) contient des dispositions connexes; recommandation de la CEAC sur les besoins de protection de l'information des consommateurs (1996)
- *10: La Commission a proposé d'amender le Règlement en vigueur 295/91 de la CE pour renforcer la protection contre le refus d'embarquement et pour insérer des dispositions sur l'annulation et les retards prolongés
- *11: Amendement en cours du Règlement 2027/97 de la CE pour y insérer une disposition sur la responsabilité pour les bagages
- *12: Élaboration de textes législatifs en cours
- *13: Section 5 de l'énoncé de politique de la CEAC dans le domaine de la facilitation de l'aviation civile
- *14: Convention de Varsovie amendée à La Haye en 1955 et par le Protocole n° 4 de Montréal de 1975
- *15: Protocole additionnel de Montréal n° 2 de 1975; Protocole additionnel de Montréal n° 1 de 1975; Convention de Varsovie amendée à La Haye en 1955 et par le Protocole n° 4 de Montréal de 1975

APPENDICE B

CONDITIONS DU CONTRAT/CONDITIONS DE TRANSPORT

L'expression «conditions du contrat» désigne les modalités et conditions qui figurent sur les documents de voyage. L'expression «conditions de transport» désigne les modalités et conditions établies par un transporteur aérien qui s'appliquent au transport qu'il effectue, et qui sont déposées comme des règles applicables en matière tarifaire. Les unes et les autres énoncent les divers avantages et limitations associés au service de transport aérien qui est fourni. Ces avantages et limitations constituent, conjointement avec le prix, un «contrat de transport» passé entre le transporteur aérien et l'utilisateur.

Afin d'harmoniser les conditions appliquées aux passagers dans les voyages intertransporteurs, les compagnies aériennes ont élaboré, par l'intermédiaire de l'IATA, la Résolution 724, *Billet de passage – Avis et conditions du contrat*, et la Pratique recommandée 1724, *Conditions générales de transport (passagers et bagages)*. La Résolution 724 oblige les compagnies aériennes membres, qui l'appliquent aux vols internationaux. Les avis portent sur les limites de responsabilité, la surréservation, les renseignements relatifs aux taxes et redevances d'usage et certaines exigences nationales. Les conditions contractuelles contiennent certains articles et incluent par référence les dispositions du billet lui-même, les tarifs du transporteur et ses conditions générales de transport. Par contre, la RP 1724 n'est pas obligatoire pour les compagnies aériennes membres. La version 2000 de la RP 1724 comprend les éléments suivants :

1. Signification de certaines expressions figurant dans ces Conditions
2. Applicabilité
dispositions générales; vols d'affrètement; partage de codes; texte législatif d'application dominante; prépondérance des Conditions sur la réglementation
3. Billets
dispositions générales; période de validité; ordre et utilisation des coupons;
nom et adresse du transporteur
4. Tarifs passagers, taxes, droits et redevances
tarifs passagers; taxes; droits et redevances; monnaie
5. Réservations
exigences de réservation; délais limites d'émission de billets; renseignements personnels;
attribution du siège; reconfirmation des réservations; annulation de réservations de continuation
6. Enregistrement et embarquement
7. Refus et limitation du transport
droit de refuser le transport; assistance spéciale
8. Bagages
bagages en franchise; excédent de bagages; articles non acceptables comme bagages;
droit de refuser le transport; droit de fouille; bagages enregistrés; bagages non enregistrés; enlèvement et livraison de bagages enregistrés; animaux
9. Horaires, retards, annulation de vols
horaires; annulation; changement d'itinéraire; retards, etc.
10. Remboursements
remboursements non volontaires; remboursements volontaires; remboursement sur billet perdu; droit de refuser le remboursement; monnaie; par qui le billet est-il remboursable?

11. Conduite à bord des avions
généralités; appareils électroniques
12. Arrangements pour services supplémentaires
13. Formalités administratives
généralités; documents de voyage; refus d'entrée; responsabilité du passager pour
amendes; frais de rétention, etc.; inspection douanière; inspection de sûreté
14. Transporteurs successifs
15. Responsabilité de dommages
16. Délais de réclamations et d'actions en justice
avis de réclamation; limitation des actions en justice
17. Autres conditions
18. Interprétation

— FIN —