

## المؤتمر العالمي للنقل الجوي: التحديات وفرص التحرير

مونتريال، ٢٤ - ٢٩/٣/٢٠٠٣

البند رقم ٢ : دراسة المواضيع التنظيمية الرئيسية في عملية التحرير

٢-٤ : مصالح المستهلكين

### مصالح المستهلكين

(مقدمة من الأردن، الامارات العربية المتحدة، البحرين، تونس، المملكة العربية السعودية، السودان، سوريا، عمان، العراق، قطر، لبنان، الجماهيرية العربية الليبية، مصر، المغرب، اليمن والمراقب من فلسطين)<sup>٢</sup>

#### ملخص

تؤكد هذه الورقة على مدى الحاجة إلى إقرار تشريعات موحدة لكافة الدول المتعاقدة لحماية مصالح المستهلكين تحت مظلة الأيكاو وتصف هذه الورقة أيضا عددا من السلبيات التي يعانيها المسافر والتي تستدعي مزيدا من الاهتمام بهذا الجانب. يرد الإجراء المطلوب من المؤتمر في الفقرة (١-٥)

#### ١- مقدمة

١-١ تعتبر صناعة النقل الجوي من أكثر الصناعات ديناميكية وتطورا، فرغم حداثة هذه الصناعة إلا أنها تعتبر الوسيلة الأكثر تطورا ونموا مقارنة بوسائل النقل الأخرى، نتيجة لزيادة الإقبال عليها لما تتضمنه من ميزات السرعة والراحة، الشيء الذي جعلها تشهد تطورا متسارعا على كافة الأصعدة بدءا من الطائرات ومرورا بالمطارات وانتهاء باللوائح والقواعد التي تسهل وتحكم عملية تشغيل الطائرات وتسيير الرحلات وما يتصل بأنظمة السفر والمسافرين.

٢-١ وتزايد استخدامات التكنولوجيا الحديثة في تحسين نشاط النقل الجوي، وتتسابق شركات الطيران إلى تطوير ذلك من أجل زيادة التعاون والتحالف فيما بينها تخفيفا لأعبائها المالية من ناحية وتطويرا لخدماتها المتصلة بالركاب من ناحية ثانية. ومع ذلك فقد أدت الزيادات الهائلة للسفر بطريق الجو إلى ظهور سلبيات مختلفة بدأ بعملية السفر حتى انتهائها

<sup>١</sup> النص العربي مقدم من أعضاء الهيئة العربية للطيران المدني

<sup>٢</sup> أعضاء الهيئة العربية للطيران المدني.

بتوصيل الراكب أو البضاعة إلى المقصد النهائي. وتزداد حدة هذه السلبيات في بلدان العالم الثالث حيث لم تتماشى الجهود التنظيمية والإجرائية المتصلة بنشاط النقل الجوي مع التطورات التكنولوجية المتسارعة لهذا الحقل.

## ٢- الوضع الحالي

١-٢ يمكن على سبيل المثال الإشارة إلى بعض الصعوبات التي تواجه الراكب:

(أ) في الوقت الذي تنوعت فيه درجات التذاكر والحجوزات واختلفت مميزات كل منها فيما يخص إمكانية تغيير المواعيد والناقلين وأولوية الصعود إلى الطائرة، فإن المسافر لا يحصل على القدر الكافي من البيانات أثناء عملية الحجز وشراء التذاكر.

(ب) لا تزال عملية إبلاغ المسافرين بإلغاء الرحلات أو تأخيرها لا تتم بصورة شفافة وصريحة حتى تقلل شركات الطيران من التزاماتها المادية تجاه الراكب.

(ج) نظام تعويض المسافر، الذي يتم منعه من السفر بسبب زيادة حجوزات الرحلة، لا يزال غير معمول به في العديد من دول المنطقة. فرغم وجود هذه الأنظمة لدى شركات الطيران إلا إنها لا تولي عملية التطبيق أهمية حقيقية، مستغلة جهل المسافرين وغياب الإجراءات الواضحة من قبل سلطات الطيران المدني .

(د) تشكل مسألة تأخر وغياب الأمتعة نسبة لا يستهان بها ويواجه الراكب صعوبة في استرداد تعويضاتهم المقررة وفقاً لاتفاقية وارسو، فضلاً عن تغلغل شركات الطيران بالقيود الأمنية في بعض المطارات لعدم إيصال الأمتعة المتأخرة إلى أصحابها.

(هـ) تفتقر سلطات الطيران المدني وإدارات المطارات في أقاليم مختلفة من العالم إلى الإجراءات المحددة لتسجيل وتحليل مخالفات الناقلين الجويين سواء الوطنيين أو الأجانب.

٢-٢ كل هذه الصعوبات أو الممارسات السلبية ناتجة في الواقع عن تخلف سلطات الطيران أو المطارات عن فرض الأنظمة أو القواعد التي تضبط تصرفات الشركات وتحمي مصالح وحقوق الراكب.

## ٣- حقوق المستهلك في الدول العربية

١-٣ يمكن القول بصفة عامة أنه لا يوجد لدى الدول العربية نظام أو تشريع وطني خاص لتنظيم هذا الموضوع ولحماية حقوق المستهلك، لكنها تعمل على مراعاة السرعة والسلامة في إنجاز العمليات والإجراءات المتعلقة بسفر الراكب وعلى تطبيق التسهيلات الواردة في الملحق ٩ لاتفاقية شيكاغو. بينما أصدر عدد من الدول العربية بعض الأنظمة المتعلقة بتنظيم حقوق الراكب الذي يحرم من المقعد المؤكد الحجز، وكذا انظمة عامة بشأن حقوق المستهلك. كما ان شركات الطيران العربية تعتمد بصفة عامة انظمة الاياتا التي تحكم العلاقة بين الراكب والناقل وتعمل بالتالي على حماية مصالح الراكب.

٢-٣ وإدراكاً من الهيئة العربية للطيران المدني بأهمية موضوع حماية حقوق المستهلك ودوره في تعزيز مبدأ اقتصاد السوق، فقد وضعت ضمن برنامج عملها للسنتين القادمتين تنظيم ندوة حول قانون المنافسة وحقوق المستهلك في الدول العربية ووضع قواعد أو نظام استرشادي لحماية حقوق المستهلك في الدول العربية. كما أنها عمدت في إطار

إعدادها لمشروع اتفاقية تحرير النقل الجوي التي تعمل حاليا على تحضيرها على إبراز أهمية عنصر الشفافية في إعلام المستهلك بحقوقه وبكل العناصر التي تهم رحلته.

٣-٣ كما أن الاستنتاجات التي صدرت عن مؤتمر تحرير النقل الجوي العربي (دبي، ٢١-٢٣/١٠/٢٠٠٢)، تضمنت دعوة الدول العربية إلى الاهتمام بشكل أكبر بمصالح المستهلكين ومستخدمي النقل الجوي والتركيز على دورها الرقابي والتنظيمي في صناعة النقل الجوي لتعمل على أسس تجارية.

#### ٤- الحلول الممكنة

١-٤ تقوم منظمة الطيران المدني الدولي بالجهد الأكبر في وضع القواعد الفنية والتشغيلية وسن الأنظمة والإجراءات القانونية ومتابعة تنفيذها. وتعطي الدول المتعاقدة بمختلف أجهزتها الاعتبار الكامل لكل ما يصدر عن هذه المنظمة من توصيات وقرارات وقواعد إرشادية عامة. وتعد اتفاقية مونتريال لعام ١٩٩٩ التي حدثت نظام وارسو مثالا قيما في هذا المجال. كما تسعى الدول المتعاقدة منذ فترة وبدعم من شركات الطيران، إلى إقرار قواعد دولية تحكم تصرفات الركاب المشاغبين. وفي هذا الإطار، فإن بعض الدول العربية تعمل على إدراج النص النموذجي بشأن بعض الجرائم التي ترتكب على متن الطائرات الذي اعتمده الجمعية العمومية ٣٣ للمنظمة ضمن قوانينها الوطنية مثل الأردن.

٢-٤ الدعوة إلى إعطاء مسألة حماية حقوق مستهلكي خدمات النقل الجوي قدرا أكبر من الاهتمام وننظر بإعجاب إلى تجربة اللجنة الأوروبية للطيران المدني "الإيكاك" التي تبنت حوارا جيدا مع صناعة الطيران، والاتحاد الأوروبي وتوصلت إلى مجموعة من الالتزامات الطوعية من شركات الطيران والمطارات.

٣-٤ تأييد قيام الأيكاو بدور أكبر في إصدار التشريعات والقواعد التي تحمي المستهلكين لخدمات النقل الجوي والتي تسوى بين كافة جمهور المستخدمين على اختلاف دولهم. كما نؤيد فكرة إيجاد آلية لرصد تنفيذ الالتزامات وتسوية الخلافات خارج إطار المحاكم، ويمكن في هذا الخصوص النظر في تأهيل ودعم وحدات متخصصة في إدارات الطيران المدني لتتولى عملية الإشراف والرقابة وتمكين المسافر من حقوقه استنادا على إجراءات محددة وجزاء مقننة.

#### ٥- الإجراءات المطلوب

١-٥ حرصا من سلطات الطيران المدني على اداء الدور المنوط بها والخاص بحفظ التوازن بين مصالح الناقلين الجويين والمستهلكين لتحقيق التزامات وحقوق كل طرف تجاه الآخر فإنها تتوجه بالطلب إلى منظمة الطيران المدني من أجل:

أ) العمل على تكليف فريق عمل لوضع قواعد استرشادية توضح كافة الالتزامات المستحقة لمستخدمي النقل الجوي مع تقديم تقرير بما يتم التوصل إليه إلى الدورة العادية القادمة للجمعية العمومية.

ب) مواصلة رصد التطورات المستجدة في مجال الالتزامات الطوعية إزاء مصالح المستهلكين وفي مجال التنظيم الحكومي لهذه المصالح وأن تدرس بالتشاور مع الاتحاد الدولي للنقل الجوي والجهات الأخرى المعنية، المعلومات المتوفرة عن شروط النقل الدولي التي يضعها الناقلون الجويون، وعن مدى تطبيقهم لها، أو الحاجة إلى مراجعتها وتحديثها .