



ATConf/6-DP/4  
19/3/13

## **SIXIÈME CONFÉRENCE MONDIALE DE TRANSPORT AÉRIEN**

**Montréal, 18 – 22 mars 2013**

**Point 2 : Examen de questions clés et du cadre réglementaire corrélatif  
2.3 : Protection des consommateurs**

### **PROJET DE RAPPORT**

**Point 2 : Examen de questions clés et du cadre réglementaire corrélatif****2.3 : Protection des consommateurs****2.3.1 DOCUMENTATION**

2.3.1.1 La Conférence examine le point 2.3 de l'ordre du jour en se fondant sur les notes de travail suivantes : WP/5, WP/15 et WP/20 (Secrétariat), WP/70 [Allemagne, Canada, Émirats arabes unis, États-Unis, Association du transport aérien international (IATA) et l'association internationale du fret aérien (TIACA)], WP/30 (Chili), WP/31 [Organisation mondiale du tourisme (OMT)], WP/43 (Arabie saoudite, au nom d'un groupe d'États arabes), WP/45 (États-Unis), WP/47 [Membres de la Commission africaine de l'aviation civile (CAFAC)], WP/55 [Irlande, au nom de l'Union européenne (UE) et de ses États membres, et autres États membres de la Conférence européenne de l'aviation civile (CEAC)], WP/68 [IATA, Organisation arabe du transport aérien (AACO), Association des compagnies aériennes d'Asie et du Pacifique (AAPA) et Association du transport aérien d'Amérique latine et des Caraïbes (ALTA)], WP/77 (Afrique du Sud), WP/79 (Singapour), WP/83 (Indonésie), WP/91 [Conseil international des aéroports (ACI)], WP/95 (Brésil), WP/98 (Chine), WP/69 et WP/102 [Association latino-américaine de droit aérien et spatial (ALADA)].

2.3.1.2 La Conférence prend aussi acte des notes d'information suivantes : IP/1 (Secrétariat), IP/7 (Membres de la CLAC) et IP/15 (Corée).

**2.3.2 ANALYSE**

2.3.2.1 La Conférence reconnaît de manière unanime la nécessité de protéger les consommateurs de services de transport aérien. Il est noté également qu'une convergence et une compatibilité accrues renforceraient l'efficacité des mesures réglementaires adoptées par les États.

2.3.2.2 Un large appui est exprimé concernant l'idée que l'OACI, en tant que tribune convenant le mieux pour examiner les questions concernant le transport aérien international, devrait jouer un rôle de chef de file dans l'élaboration de principes de base de haut niveau et non prescriptifs sur la protection des consommateurs. Il est admis que, dans l'élaboration de ces principes, il faudra s'efforcer d'atteindre un équilibre adéquat entre la nécessité de protéger les consommateurs et la compétitivité de l'industrie. Il est fait remarquer aussi que ces principes de base doivent laisser aux États une souplesse de mise en œuvre, compte tenu des caractéristiques sociales, politiques et économiques particulières. Informer les consommateurs sur les aspects clés des voyages aériens a été jugé être un volet important de la protection des consommateurs.

2.3.2.3 Plusieurs États et organisations font observer que l'élaboration des principes de base relatifs à la protection des consommateurs devrait être harmonisée avec les instruments existants, notamment la *Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international*, adoptée à Montréal le 28 mai 1999 (à savoir la « Convention de Montréal »). À cet égard, les États qui n'ont pas encore adopté la Convention de Montréal ont été encouragés à le faire.

2.3.2.4 En ce qui concerne la rapidité et l'efficacité de l'élaboration des principes de base relatifs à la protection des consommateurs, des appuis sont exprimés en faveur de la création d'un groupe ad hoc se consacrant uniquement à cette tâche, qui pourrait provenir d'organes existants de l'OACI, tels que le Groupe d'experts sur la réglementation du transport aérien (ATRP).

2.3.2.5 Étant donné les avantages qu'il y a à fournir des renseignements clairs sur les prix aux usagers des services de transport aérien, il est reconnu qu'il est nécessaire de compter la transparence des prix au nombre des principes de base relatifs à la protection des consommateurs.

2.3.2.6 Des États appuient des mesures visant à améliorer la connectivité du transport aérien et approuvent la coopération en vue de mettre en lumière ce qui peut l'entraver. En ce qui concerne les travaux additionnels que l'OACI doit entreprendre dans ce domaine, en particulier ceux qui visent essentiellement les analyses coûts-avantages, il est fait valoir qu'un complément d'étude est nécessaire, notamment par le Groupe d'experts de la sûreté de l'aviation (AVSECP) et le Groupe d'experts de la facilitation (FALP).

2.3.2.7 L'Organisation mondiale du tourisme (OMT) informe la Conférence de sa décision de reporter l'élaboration de son projet de convention sur la protection des touristes jusqu'à l'examen des résultats de la Conférence. La Conférence est convenue qu'il faut éviter d'appliquer des ensembles de règles qui diffèrent selon qu'une personne est considérée comme un passager aérien ou comme un touriste, notamment dans les cas de perturbations graves ou de force majeure.

### 2.3.3 CONCLUSIONS

2.3.3.1 À l'issue de l'examen de la documentation sur la protection des consommateurs et des délibérations qui ont suivi, la Conférence formule les conclusions suivantes :

- a) l'importance de protéger les intérêts des consommateurs est reconnue par tous, tout comme la nécessité d'adopter des approches compatibles ;
- b) des principes de base relatifs à la protection des consommateurs, portant sur des questions telles que la transparence des prix et l'assistance aux passagers en cas de retard, d'annulation de vol et de refus d'embarquement, seraient avantageux pour les passagers et pour les exploitants ;
- c) les États devraient être encouragés à adopter la Convention de Montréal ;
- d) les États devraient améliorer la connectivité du transport aérien et œuvrer à mettre en lumière ce qui peut l'entraver ; les États devraient veiller à ce que les données et renseignements sur les passagers dont disposent les autorités gouvernementales, les compagnies aériennes, les aéroports et d'autres sources compétentes soient fournis à l'OACI pour faciliter ces initiatives ;
- e) il est nécessaire d'avoir une approche coordonnée entre les organisations, y compris l'OMT.

### 2.3.4 RECOMMANDATION

#### **Recommandation 2.3/X — Protection des consommateurs**

##### **La Conférence recommande :**

- a) que l'OACI continue de suivre les faits nouveaux en matière de protection des consommateurs et de jouer un rôle de chef de file dans l'élaboration des orientations

---

de politique, en tenant compte des intérêts des États, de l'industrie, des voyageurs aériens et des autres parties prenantes de l'aviation ;

- b) en particulier, que l'OACI élabore un ensemble de principes de base relatifs à la protection des consommateurs qui assure un équilibre adéquat entre la protection des consommateurs et la compétitivité de l'industrie et qui tient compte des besoins des États pour ce qui est de la souplesse, étant donné leurs différentes caractéristiques sociales, politiques et économiques ;
- c) que les principes de base soient harmonisés avec les instruments existants, en particulier la Convention de Montréal ;
- d) que, pour favoriser l'élaboration rapide et efficace des principes de base, l'OACI mette sur pied un groupe ad hoc se consacrant uniquement à cette tâche et provenant d'organes existants de l'OACI, tels que le Groupe d'experts sur la réglementation du transport aérien ;
- e) que l'OACI continue de jouer un rôle de chef de file dans la protection des consommateurs dans le domaine du transport aérien et collabore avec d'autres organisations internationales, y compris l'OMT, dans des domaines d'intérêt commun ;
- f) que les États encouragent l'adoption et l'application de mesures visant à améliorer la connectivité fournie par le transport aérien ;
- g) que l'OACI prenne les mesures nécessaires, éventuellement par la participation d'organes compétents tels que le Groupe d'experts de la sûreté de l'aviation (AVSECP) et le Groupe d'experts de la facilitation (FALP), en vue de travaux ultérieurs sur des analyses coûts-avantages relatives à la connectivité du transport aérien.

-----