



المؤتمر العالمي للنقل الجوي

الاجتماع السادس

مونتريال، من ١٨ إلى ٢٢ مارس ٢٠١٣

البند ٢ من جدول الأعمال: بحث القضايا الرئيسية وإطار تنظيم اللوائح ذي الصلة
٣-٢: حماية المستهلكين

المبادئ الأساسية لحماية المستهلكين

(ورقة مقدمة من أيرلندا نيابةً عن الاتحاد الأوروبي والدول الأعضاء فيه^١ ومن دول
أخرى أعضاء في اللجنة الأوروبية للطيران المدني^٢ (ECAC))

الموجز التنفيذي

تسلط ورقة العمل هذه الضوء على أهمية تحقيق التوازن الصحيح، عند وضع إطار تنظيمي للطيران، بين
حاجة صناعة النقل الجوي إلى أن تظل قادرة على المنافسة واحتياجات الركاب. ويقترح التقرير أيضاً مبادئ
أساسية لحماية المستهلكين. وإن اعتماد هذه المبادئ على مستوى منظمة الطيران المدني الدولي (الإيكاو)
يعود بالنفع على مجتمع النقل الجوي الدولي.

الإجراء: المؤتمر مدعو إلى الموافقة على التوصيات الواردة في الفقرة ٤:

يمكن الاطلاع على المواد المرجعية للمؤتمر العالمي السادس للنقل الجوي على الموقع:
www.icao.int/meetings/atconf6

١- المقدمة

١-١ على الرغم من التباطؤ المستمر في معدل نمو الحركة الجوية في السنوات الأخيرة، ثمة بعض المؤشرات الإيجابية
التي تنبئ بالتحسن على مستوى السوق، مثل الإعلان الأخير الذي أدلى به اتحاد النقل الجوي الدولي (IATA) بشأن حركة
الركاب التي تظهر معدل نمو متوسط قدره ٦٪ خلال النصف الأول من عام ٢٠١٢. ومع ذلك، لا تبدو بوادر الانتعاش هذه
في كل أنحاء العالم، فثمة بلدان ومناطق معينة (مثل الصين وأمريكا اللاتينية والشرق الأوسط) تتسم بأداء أفضل من غيرها.
بيد أن التوقعات تبين، في الأجل المتوسط إلى البعيد، أن هناك زيادة في عدد الركاب ونمواً محتملاً في هذا القطاع على
مستوى العالم.

^١ النمسا، وبلجيكا، وبلغاريا، وقبرص، والجمهورية التشيكية، والدنمارك، وإستونيا، وفنلندا، وفرنسا، وألمانيا، واليونان، والمجر، وأيرلندا، وإيطاليا، ولاتفيا،
وليتوانيا، ولكسمبرغ، ومالطة، وهولندا، وبولندا، والبرتغال، ورومانيا، وسلوفاكيا، وسلوفينيا، وإسبانيا، والسويد، والمملكة المتحدة.

^٢ ألبانيا، وأرمينيا، وأذربيجان، والبوسنة والهرسك، وكرواتيا، وجورجيا، وآيسلندا، وجمهورية مولدوفا، وموناكو، والجبل الأسود، والنرويج، وسان مارينو،
وصربيا، وسويسرا، وجمهورية مقدونيا اليوغوسلافية السابقة، وتركيا، وأوكرانيا.

٢-١ وعند وضع إطار تنظيمي للطيران، من الجوهرى تحقيق التوازن الصحيح بين تمكين النقل الجوي المستدام من النمو، من جهة، وتلبية احتياجات الركاب مع مراعاة تطلعاتهم من جهة أخرى. ولذا فإن وضع مبادئ لحماية المستهلكين أو لصون حقوق الركاب يستوجب اتباع نهج دقيق للحفاظ على التوازن في العلاقة بين الناقلين الجويين والمطارات والركاب.

٣-١ وأما استحداث مجموعة واسعة من حقوق الركاب في أوروبا خلال السنوات العشر الماضية - ومنها على سبيل المثال إتاحة المزيد من إمكانيات السفر بالطائرات للمعوقين، وتوفير الشفافية فيما يتعلق بالأسعار المدفوعة، وتقديم المساعدة في الحالات التي يمنع فيها الركاب من الصعود إلى الطائرات أو التي يتعرضون فيها إلى إلغاء رحلاتهم قبل الموعد بمدة قصيرة أو إلى تأخيرها لمدة طويلة - فقد حسّن العلاقة بين الركاب وصناعة النقل الجوي. وقد أظهرت التجربة في أوروبا أن تعزيز العلاقة على أساس المساواة بين الطرفين يمكن أن تؤدي إلى تحسن في تقديم الخدمات وازدياد ثقة المستهلكين وزيادة الخيارات أمامهم. وهذا ما أدى أيضاً في أوروبا إلى إدخال بعض التحسينات على كفاءة هذه الصناعة.

٢- المستجدات التنظيمية

١-٢ لقد سنّت اليوم معظم الدول ومجموعات الدول قوانين جديدة لحماية الركاب، إما من خلال اعتماد قوانين محددة (على سبيل المثال في الاتحاد الأوروبي والهند)، واعتماد قواعد إدارية حكومية (كما في الولايات المتحدة حيث سنّت وزارة النقل قواعد بشأن حقوق الركاب)، وإما في إطار الحد الأدنى من الشروط التي يجب أن تتوفر في الناقلين الجويين ليتمكنوا من الحصول على ترخيص للعمل (كما في كندا، على سبيل المثال).

٢-٢ ومن الواضح أن هناك فوائد تعود بالنفع على جميع الركاب إذا تم التأكد، ما أمكن، من أن هذه القوانين متوافقة مع التشريعات الدولية، وضمان تقليص مجالات التباين، الناجمة مثلاً عن اختلاف النظم القانونية بين البلدان، إلى حدّها الأدنى حيثما يتعدّر إلغاؤها.

٣- المبادئ الرئيسية لحماية المستهلكين

١-٣ يجري تقديم المبادئ الأساسية التالية لينظر فيها المؤتمر، وذلك لتكوين أساس تقوم عليه سياسة حماية المستهلكين في منظمة الطيران المدني الدولي (الإيكاو) في مجال النقل الجوي، من أجل تحقيق الانسجام بين اللوائح القائمة وتشجيع الدول التي ليس لديها تشريعات بهذا الشأن على حماية الركاب من خلال اعتماد القواعد المناسبة التالية:

(أ) عدم التمييز في الانتفاع بالنقل الجوي: ينبغي أن يشمل ذلك منع الناقلين الجويين من التمييز، خلال إصدار التذاكر، استناداً إلى جنسية الراكب أو مكان إقامته أو إعاقته. أما ذوو الإعاقة فينبغي أن توفر لهم إمكانية الوصول إلى الطائرة والحصول على المساعدة دون أي رسوم إضافية. وينبغي ألا يمنع هؤلاء الأشخاص من السفر على متن الطائرة ومعهم الكرسي المتحرك الخاص بهم إلا لأسباب تتعلق بالسلامة، وينبغي أن يبرر ذلك الناقلون الجويون.

(ب) الشفافية: ينبغي أن تشمل حق الركاب في حصولهم على معلومات دقيقة سهلة المنال في الوقت المناسب، وعلى وجه الخصوص ما يلي:

١- أن يتاح لهم الحصول على معلومات بشأن ما هو مدرج ضمن سعر تذكرتهم، إذ ينبغي أن يتمكن الركاب من الاطلاع على جميع المعلومات ذات الصلة (على سبيل المثال السعر والرسوم المطبقة)، وذلك لاتخاذ قرار قائم على معرفة الأسباب قبل شراء تذكرة السفر. وسوف تمكنهم هذه المعلومات من إجراء مقارنة منصفة لأسعار التذاكر، كما أنها توفر لشركات الطيران مجالاً للمنافسة العادلة. ويتيح

هذا النهج أيضاً التأكد من أن الناقلين الجويين يبينون بالتفصيل الشروط والقيود المفروضة على كل ثمن تذكرة، وأن ثمن التذاكر المبيعة يتضمن كل الضرائب والرسوم والنقبات، فضلاً عن الرسوم "الاختيارية" - مثل نقل الحقائب. ومن شأن ذلك أن يمنع الناقلين الجويين من أن يعلنوا عن أسعار "بدون الضرائب" وأن يضيفوا الرسوم المفروضة على الركاب أثناء عملية الدفع فقط؛

- ٢- أن يعرف الركاب قبل المغادرة من هو الناقل الجوي الذي سيتولى تسيير رحلتهم الجوية؛
- ٣- أن يحصلوا على المعلومات المناسبة قبل شراء تذكرة السفر وفي المراحل المناسبة من السفر، ولا سيما عندما يحدث خلل ما؛
- ٤- أن يعدلوا عن السفر ويستردوا كامل المبلغ في حالة عدم القيام بالرحلة كما كان مخططاً لها نتيجة تصرفات الناقل الجوي.

(ج) الحصول على تعويضات ومساعدات فورية ومنتاسبة: ويشمل ذلك التعويضات التي تقدم إلى الركاب في ظل ظروف خاصة، مثل منعهم من الصعود إلى الطائرة، وعدم الإعلان عن إلغاء الرحلات الجوية إلا قبل الموعد بمدة قصيرة، وحدث تأخير طويل، ولا يؤخذ بهذا الطرف إلا إذا تحققت بعض الشروط. ويشمل ذلك أيضاً الحق في أن يحصل الركاب على المساعدة عند المغادرة أو في نقاط تبديل الخطوط، وذلك في الأشكال التالية على سبيل المثال:

- (١) الحق في الرعاية، ويشمل ذلك بوجه خاص تناول وجبات الطعام وشرب المرطبات وإجراء مكالمات هاتفية والإقامة في الفندق وتأمين وسائل النقل من المطار إلى مكان الإقامة؛
- (٢) الحق في تحويل المسار أو التعويض المادي وإعادة إجراء الحجز.

٤- التوصيات

- ١-٤ المؤتمر مدعو إلى ما يلي:
- (أ) الاعتراف بالفوائد المحتملة الناجمة عن تنسيق المبادئ الأساسية المطبقة لحماية المستهلكين على المستوى الدولي؛
- (ب) النظر في المبادئ الأساسية لحماية المستهلكين والموافقة عليها، على أساس المقترحات الواردة في هذه الورقة؛
- (ج) تشجيع الدول الأعضاء في منظمة الطيران المدني الدولي (الإيكاو) على اعتماد تشريعات وطنية بشأن حماية المستهلكين، سواء كانت خاصة بالنقل الجوي أو كانت قابلة للتطبيق أيضاً على النقل الجوي.