



NOTE DE TRAVAIL

SIXIÈME CONFÉRENCE MONDIALE DE TRANSPORT AÉRIEN

Montréal, 18 – 22 mars 2013

Point 2 : Examen de questions clés et du cadre réglementaire corrélatif

Point 2.3 : Protection des consommateurs

PRINCIPES DE BASE POUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

[Note présentée par l'Irlande au nom de l'Union européenne (UE) et de ses États membres¹ et par les autres États membres de la Conférence européenne de l'aviation civile² (CEAC)]

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

La présente note souligne combien il est important, lors de l'établissement d'un cadre réglementaire pour l'aviation, de trouver le juste équilibre entre la nécessité pour l'industrie du transport aérien de rester compétitive et les besoins des passagers. Elle propose aussi des principes de base pour la protection des consommateurs. Leur adoption au niveau de l'OACI serait bénéfique pour la communauté internationale du transport aérien.

Suite à donner : La Conférence est invitée à convenir des recommandations présentées au paragraphe 4.

Références : Les références ATConf/6 peuvent être consultées sur le site www.icao.int/meetings/atconf6.

1. INTRODUCTION

1.1 Malgré le ralentissement continu du taux de croissance du trafic aérien ces dernières années, des signes positifs d'amélioration du marché apparaissent, notamment l'annonce récente par l'Association du transport aérien international (IATA) d'un taux de croissance moyen du trafic de passagers de 6% tout au long du premier semestre de 2012. Toutefois, les signes de reprise ne sont pas universels, certains pays et régions (tels que la Chine, l'Amérique latine et le Moyen-Orient) enregistrant de meilleures performances que d'autres. Néanmoins, les perspectives à moyen et long terme révèlent une augmentation du nombre de passagers et une croissance potentielle de l'ensemble du secteur dans le monde entier.

¹ Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie et Suède.

² Albanie, Arménie, Azerbaïdjan, Bosnie-Herzégovine, Croatie, Géorgie, Islande, L'ex-République yougoslave de Macédoine, Moldova, Monaco, Monténégro, Norvège, Saint-Marin, Serbie, Suisse, Turquie et Ukraine.

1.2 Lors de l'établissement d'un cadre réglementaire, il est crucial de trouver le juste équilibre entre, d'une part, l'autorisation de la croissance d'un transport aérien durable et, d'autre part, la satisfaction des besoins des passagers et la gestion de leurs attentes. L'élaboration de réglementations sur la protection des consommateurs ou sur les droits des passagers requiert, dès lors, une approche rigoureuse afin de maintenir l'équilibre dans la relation entre transporteurs aériens, aéroports et passagers.

1.3 Le large spectre de droits des passagers introduit en Europe ces dix dernières années – par exemple un meilleur accès aux voyages aériens pour les personnes handicapées, une meilleure transparence des prix des billets payés et la fourniture d'une assistance dans des situations de refus d'embarquement, d'annulation impromptue ou de longs retards – a amélioré la relation entre les passagers et l'industrie du transport aérien. L'expérience de l'Europe a montré qu'en favorisant une relation plus égale entre les parties, il était possible d'améliorer les services offerts, de renforcer la confiance des consommateurs et d'augmenter le choix pour le consommateur. En Europe, ces mesures ont, en partie, aussi amélioré l'efficacité de l'industrie.

2. FAITS NOUVEAUX EN MATIÈRE DE RÉGLEMENTATION

2.1 Actuellement, la plupart des États et des groupes d'États ont adopté une réglementation pour protéger les passagers, via soit une loi spécifique (par ex. dans l'Union européenne, en Inde) ou des règles administratives du gouvernement (par ex. aux États-Unis, où le Département des Transports a adopté des règles sur les droits des passagers) ou des exigences minimums auxquelles un transporteur aérien doit satisfaire pour recevoir une licence d'exploitation (par ex. au Canada).

2.2 Il serait, à l'évidence, bénéfique pour tous les passagers que l'on garantisse que, dans la mesure du possible, ces réglementations soient compatibles au niveau international et que les divergences, par exemple dues à des différences de régime juridique, soient réduites au minimum lorsqu'elles ne peuvent être éliminées.

3. PRINCIPES CLÉS DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS

3.1 Les principes de base suivants sont soumis à l'examen de la Conférence en tant que base d'une politique de l'OACI sur la protection des consommateurs dans le transport aérien, en vue d'harmoniser les réglementations existantes et d'encourager les États dépourvus de réglementation à protéger les passagers via l'adoption de règles appropriées :

- a) non-discrimination dans l'accès au transport aérien : ce principe devrait notamment empêcher des transporteurs aériens de pratiquer des discriminations sur la base de la nationalité, du lieu de résidence ou du handicap lors de l'émission des billets. Pour les personnes handicapées, la fourniture d'un accès et d'une assistance doit être accordée sans frais supplémentaires. Ces personnes ne devraient pas essuyer de refus d'embarquement à bord d'un aéronef sauf pour des raisons de sécurité, que les transporteurs aériens devraient justifier ;
- b) transparence : ce principe devrait inclure le droit des passagers d'avoir des informations exactes et accessibles en temps utile, en particulier pour :
 - 1) pouvoir obtenir des renseignements sur ce qui est inclus dans le prix du billet. Les passagers devraient avoir accès à toutes les informations pertinentes (par ex. sur le prix et les taxes et redevances applicables) pour pouvoir prendre une

décision en connaissance de cause avant d'acheter un billet d'avion. Ces informations leur permettront d'effectuer une comparaison juste des prix des billets et créeront un terrain de jeu égal pour l'industrie. Cette approche garantirait aussi que les transporteurs aériens précisent les conditions et restrictions liées à tout tarif offert et que les billets soient vendus toutes taxes, redevances et charges comprises, y compris les frais « facultatifs » notamment pour le transport de bagages. Cela empêcherait des transporteurs aériens de publier des prix « hors taxes », où les frais que doivent payer les passagers ne sont ajoutés que pendant la procédure de paiement ;

- 2) recevoir notification avant le départ du transporteur aérien avec lequel ils effectueront le vol ;
 - 3) recevoir des informations appropriées avant l'achat de leur billet d'avion et à des étapes appropriées du voyage, en particulier en cas de perturbations ;
 - 4) renoncer au voyage et obtenir un remboursement complet lorsque le voyage n'a pas été entrepris comme prévu en raison des actions du transporteur aérien.
- c) compensation et assistance immédiates et proportionnelles : Ce principe inclut la compensation à offrir aux passagers dans des circonstances particulières, telles qu'un refus d'embarquement, une annulation impromptue d'un vol et certains cas de longs retards. Il inclut aussi le droit des passagers à recevoir une assistance au départ ou à des points de correspondance sous la forme, par exemple :
- 1) d'un droit à une prise en charge, surtout à des repas, des boissons, des appels téléphoniques, un hébergement à l'hôtel et des moyens de transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement ;
 - 2) d'un droit au réacheminement ou un remboursement et à une nouvelle réservation.

4. RECOMMANDATIONS

4.1 La Conférence est invitée :

- a) à reconnaître les avantages potentiels de l'harmonisation des principes de base appliqués à la protection des consommateurs au niveau international ;
- b) à examiner et à approuver les principes de base pour la protection des consommateurs, sur la base des propositions émises dans la présente note ;
- c) à encourager les États membres de l'OACI à adopter une législation nationale sur la protection des consommateurs, soit spécifique au transport aérien ou applicable aussi au transport aérien.