



NOTE DE TRAVAIL

CONFÉRENCE MONDIALE DE TRANSPORT AÉRIEN (ATCONF)

SIXIÈME RÉUNION

Montréal, 18 – 22 mars 2013

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

2.3 : Protection des consommateurs

**PROTECTION DES CONSOMMATEURS ET DEFINITION DES DROITS DES PASSAGERS
DANS DIFFERENTS CONTEXTES**

(Note présentée par le Secrétariat)

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

La présente note de travail examine diverses questions relatives à la protection des consommateurs dans le transport aérien, notamment en ce qui concerne l'assistance en cas de refus d'embarquement, de retard de vol et d'annulation. Elle fait également le point sur la coordination entre l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) et l'Organisation mondiale du tourisme (OMT) pour l'élaboration d'un projet de convention sur la protection des touristes et des fournisseurs de tourisme. Les questions relatives à la transparence des prix et à la pertinence de la facilitation pour le consommateur sont examinées séparément au titre du point 2.3 de l'ordre du jour - protection des consommateurs. En outre, conformément à une recommandation de la 11^{ème} réunion du Groupe d'experts sur la réglementation du transport aérien (ATRP/11, 4-8 juin 2012), des informations détaillées sur les régimes de protection des consommateurs et l'efficacité qui en résulte sont également présentées au titre de ce point de l'ordre du jour.

Suite à donner : La Conférence est invitée :

- a) à examiner les informations et les évaluations présentées dans la présente note ;
- b) à entériner les conclusions présentées au paragraphe 5, et ;
- c) à adopter les recommandations présentées au paragraphe 6.

Références :

Les documents de référence d'ATConf/6 se trouvent à l'adresse www.icao.int/meetings/atconf6.

1. INTRODUCTION

1.1 Le voyage aérien est généralement maintenant considéré comme un produit et non plus comme un luxe. Néanmoins, et malgré une réduction générale des tarifs, les attentes des passagers restent élevées pour ce qui est de la facilitation, du confort et de la ponctualité des vols, et, selon les études, l'expérience globale en matière de voyage aérien aujourd'hui est souvent perçue comme négative par rapport aux attentes.

1.2 Cette impression de détérioration de la qualité est liée à plusieurs facteurs, notamment les retards d'exploitation dus à l'encombrement de l'espace aérien ou des aéroports et une planification insuffisante des mesures d'exception en cas de mauvaises conditions météorologiques. Un autre facteur important à cet égard est l'augmentation du temps de voyage résultant de l'obligation faite aux passagers de se conformer aux mesures de sûreté. En outre, de nombreux consommateurs ont réagi négativement au fait que les compagnies aériennes, en cherchant à offrir de faibles tarifs dans un environnement d'affaires hautement concurrentiel, ont progressivement «dégrouper» leurs services pour donner un choix aux passagers : ceux-ci peuvent acheter uniquement le produit essentiel, à savoir le transport de base du point d'origine au point de destination, ou bien ils peuvent choisir de payer des frais supplémentaires pour obtenir de meilleurs services (par exemple la nourriture, les boissons, le choix des sièges, les bagages enregistrés ou de cabine).

1.3 Au cours de la décennie passée, la question de la protection des consommateurs a attiré de plus en plus l'attention, et a été mise en exergue par des cas de perturbations du voyage causés par les mauvaises conditions météorologiques ou des catastrophes naturelles, telle que la fermeture de l'espace aérien européen à la suite de l'éruption du volcan islandais en avril 2010.

2. RÉCENTS DÉVELOPPEMENTS

2.1 L'activité réglementaire a étendu les droits aux questions liées à des événements tels que les retards de vols, les annulations, et les surréservations. Ces règles coexistent parfois avec des engagements volontaires des compagnies aériennes, et ont été appliquées dans des cas de perturbations massives des voyages. En 2004, l'Union Européenne (UE) a adopté le Règlement n° 261/2004, *établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol*, dont la portée a été largement interprétée dans des arrêts de la Cour européenne de justice. En 2011, la Commission Européenne a décidé de lancer une consultation publique sur la possibilité de réviser le Règlement n°261/2004. Le Département des transports (DOT) des États Unis a promulgué en 2011 une règle qui s'applique aussi bien aux transporteurs aériens américains qu'étrangers qui exploitent des aéronefs de plus de 30 sièges à destination ou en provenance d'un aéroport américain. Cette règle augmente la compensation pour les passagers à qui l'embarquement a été refusé involontairement et fixe un temps maximum (trois heures pour les vols intérieurs et quatre heures pour les vols internationaux) durant lequel un aéronef peut rester sur la piste sans permettre aux passagers de débarquer.

2.2 Diverses initiatives de protection des consommateurs ont été prises dans d'autres régions. En novembre 2004, la Commission latino-américaine de l'aviation civile (CLAC) a adopté la Recommandation A16-8 (*Droits des usagers*), qui demande instamment à ses États membres de promulguer une série de règles protégeant les passagers ayant une réservation confirmée, mais à qui l'embarquement a été refusé involontairement. Le régime donne aux passagers l'option de choisir entre le remboursement et un transport de remplacement (y compris une assistance pour la nourriture et les boissons, les communications et l'hébergement). La Chine (Règles de l'aviation civile relatives aux passagers et aux bagages, Décrets N°49 et 70 de la CAAC), l'Arabie Saoudite (Règlement de 2005 relatif à la protection des consommateurs) et Israël (Loi de 2012 relative aux droits des passagers des compagnies aériennes) ont également élaboré des règles de protection des consommateurs. À Singapour, l'Autorité de l'aviation civile a adopté une approche différente en travaillant avec les représentants des consommateurs pour éduquer les passagers sur les aspects clés du voyage aérien, y compris ce à quoi ils doivent s'attendre lorsqu'ils achètent des billets auprès des compagnies aériennes, et les options de recours qu'ils ont en cas de faillite des services d'une compagnie aérienne.

2.3 L'Organisation mondiale du tourisme (OMT) est en train d'élaborer un projet de Convention sur la protection des touristes et des fournisseurs de services de tourisme. La portée de ce

projet d'instrument concerne, notamment les obligations d'assistance de l'État dans des situations de «force majeure», la protection du touriste en cas d'insolvabilité d'un organisateur de voyages, ainsi que les questions relatives au voyage à forfait. Il convient de noter qu'une définition de l'expression «force majeure», telle qu'utilisée dans le projet d'instrument est également en cours d'élaboration. Compte tenu du fait que plus de 50 pour cent des touristes sont des voyageurs aériens, le Secrétariat de l'OACI collabore avec l'OMT afin d'éviter des doubles emplois ou des incohérences avec les instruments existants de droit aérien.

2.4 La multiplicité des options de services «dégrouvés» a compliqué la transparence des prix, ce qui, à son tour, a provoqué une importante activité de réglementation. La question de la transparence des prix est traitée au point 2.3 de l'ordre du jour.

3. TRAVAUX DE L'OACI

3.1 L'OACI a élaboré des éléments d'orientation sur 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. Ces éléments se trouvent dans la *Politique et les éléments indicatifs sur la réglementation du transport aérien international* (Doc 9587). Des éléments indicatifs à l'intention des usagers du transport aérien ont également été publiés dans le *Manuel sur la réglementation du transport aérien international* (Doc 9626, Appendice 5) afin d'aider les États à publier ou à encourager la publication de fascicules destinés à informer les passagers aériens et les chargeurs de leurs droits et obligations. Il convient de noter que les questions relatives aux passagers à mobilité réduite sont traitées dans le contexte du programme de facilitation de l'OACI et que le Doc 9984, *Manuel sur l'accès au transport aérien des personnes handicapées*, est actuellement en cours de préparation.

3.2 ATConf/5 (Montréal, 24–28 mars 2003) a conclu que les États devraient réduire au minimum les différences dans le contenu et l'application des règlements, afin d'éviter l'incertitude juridique qui pourrait résulter de l'application extraterritoriale de lois nationales. Comme l'a recommandé ATConf/5, et afin d'assister les États, le Secrétariat a rassemblé un résumé des réponses des compagnies aériennes et des gouvernements à certaines des questions les plus pressantes de protection des consommateurs, dont la dernière version figure à l'Appendice A.

3.3 En 2010, l'Assemblée de l'OACI a adopté la Résolution A37-20 sur la politique continue de l'OACI dans le domaine du transport aérien, qui comprend notamment une nouvelle clause indiquant que «les intérêts des consommateurs doivent être dûment pris en considération lors de l'élaboration de la politique sur la réglementation du transport aérien international».

3.4 Comme l'a demandé la réunion ATRP/11, une étude sur l'efficacité des interventions réglementaires dans différentes régions en ce qui concerne la protection des consommateurs, y compris les avantages et les inconvénients respectifs de la réglementation et des engagements volontaires de l'industrie, a été effectuée par l'OACI; les conclusions de cette étude sont présentées dans une note de travail distincte.

4. DISCUSSION

4.1 La tendance dominante depuis ATConf/5 a été un renforcement des réponses réglementaires, qui a conduit à un examen approfondi de la question de savoir si de nouvelles mesures spécifiques sont adéquates ou trop prescriptives, efficaces dans la pratique ou indûment coûteuses. Les études montrent, par exemple, que la proportion des vols retardés dont les compagnies aériennes sont responsables (environ 40 pour cent) n'a pas considérablement changé depuis l'entrée en vigueur du

Règlement N° 261/2004, tandis qu'une augmentation du pourcentage des vols qui arrivent à l'heure (environ 73 à 83 pour cent) a été observée au cours des cinq dernières années aux États-Unis.

4.2 Certains ont avancé qu'il faudrait compter uniquement sur les forces du marché étant donné que les services non performants sont finalement éjectés du marché, mais ceci reste un point de vue minoritaire. Si les accidents graves de transport aérien captent l'attention du public, les niveaux de performances des compagnies aériennes dans des domaines tels que le confort, le respect de l'heure, et la transparence des prix ne sont pas largement connus du public voyageur, et sont rarement le critère dominant lors de la sélection des compagnies aériennes. En outre, les réductions d'accès au marché peuvent limiter les choix des passagers.

4.3 Un problème majeur est la fragmentation des réponses réglementaires adoptées par différents États. Dans certains cas, les règlements s'appliquent en fonction de l'emplacement de l'aéroport ou de l'État d'immatriculation du transporteur aérien ; cependant d'autres s'appliquent de manière générale à des vols à destination ou en provenance d'un État donné. Un exemple de chevauchement ou de conflit éventuel entre des règlements serait celui d'un passager voyageant à bord de l'aéronef d'un transporteur de l'UE en provenance des États Unis et à destination de l'UE, qui pourrait être tenté de tirer profit des deux séries de règlements. Les transporteurs ont un besoin pressant de connaître quelles règles s'appliquent à leurs vols, et des préoccupations ont été exprimées concernant le chevauchement des dispositions réglementaires. Dans un commerce qui a généralement de faibles marges bénéficiaires, le coût du respect de règles multiples ou incohérentes de protection des consommateurs peut avoir des conséquences désastreuses. Il faut également considérer que dans un système réglementaire unique, il y a une possibilité d'incertitude en raison d'une concurrence dans l'interprétation. Par exemple le Règlement N°261/2004 a donné lieu à une abondante jurisprudence, en particulier en ce qui concerne l'interprétation de l'expression «circonstances extraordinaires», y compris durant des perturbations importantes. On estime de plus en plus que les intérêts de toutes les parties prenantes concernées (passagers, compagnies aériennes, aéroports, etc.) seraient servis par une définition claire des droits et des responsabilités et, là où cela est possible, par des efforts pour parvenir à une plus grande convergence des règlements, voire à des règles entièrement harmonisées.

5. CONCLUSIONS

5.1 A la lumière de la discussion ci-dessus, on peut conclure ce qui suit:

- a) Les principes déterminés par ATConf/5 sont reconnus dans certains accords de services aériens, où l'importance de la protection des intérêts des consommateurs est prise en compte et où le besoin d'approches compatibles est encouragé;
- b) Les règlements adoptés dans différentes régions n'ont pas la même portée ni les mêmes conséquences. Une approche plus coordonnée de cette question pourrait être une approche multilatérale par le biais de l'OACI, qui comprendrait l'élaboration de principes essentiels sur la protection des consommateurs, sous la forme de l'exemple qui figure à l'Appendice B. Des orientations sur des concepts tels que «circonstances extraordinaires» ou «force majeure» pourraient être ajoutées si nécessaire; et
- c) Il est nécessaire d'avoir une approche coordonnée entre les organisations. Étant donné que l'OMT est focalisée sur l'élaboration d'un instrument international dans un proche avenir, il faudrait particulièrement veiller à éviter des incohérences entre les travaux de l'OACI et ceux de l'OMT, et à assurer une place de chef de file à l'OACI dans les domaines liés aux questions de transport aérien.

6. RECOMMANDATIONS

6.1 Les recommandations suivantes sont proposées à l'examen de la Conférence:

- a) L'OACI devrait élaborer une série de principes essentiels sur la protection des consommateurs en s'inspirant du cadre indicatif proposé à l'Appendice B;
- b) L'OACI devrait continuer de jouer un rôle de chef de file dans l'élaboration des orientations de politiques devant traiter des questions émergentes concernant la protection des consommateurs des compagnies aériennes au niveau mondial, en tenant compte des intérêts des États, des voyageurs aériens et des autres parties prenantes de l'aviation;
- c) L'OACI devrait continuer de suivre les questions de protection des consommateurs en vue de permettre aux États de décider, en temps opportun, de la nécessité d'élaborer un arrangement plus formel, tel qu'un «code de conduite mondial»; et
- d) L'OACI devrait continuer de collaborer et de coordonner avec les d'autres organisations internationales concernées afin d'éviter un chevauchement des efforts, en particulier en ce qui concerne les travaux en cours de l'OMT.

APPENDICE A

RÉSUMÉ DES RÈGLES DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Point	Engagements volontaires des compagnies aériennes			Législation/ Règlements*			Responsabilité internationale
	Compagnie aérienne <u>ATA</u>	Engagement des Compagnies aériennes européennes	IATA mondial Service à la clientèle Cadre & RP	U.S.A.	UE	Autres	
Avant le voyage							
Informers les passagers de l'identité du transporteur					*27	*30	
Offrir le tarif le plus bas disponible	√	√	√	-	-		-
Informers de la disponibilité éventuelle de tarifs plus bas sur le site web	-	√	√*1	*3	*13		-
Honorer le tarif convenu après paiement	-	√	√*2	*23	-	*30, *31	-
Permettre que les réservations soient maintenues ou annulées	√	√	√	*23	-	*30, *31	-
Accorder rapidement les remboursements des billets	√	√	√	-	-	*30, *31	-
Déroger aux restrictions des billets (non-remboursables, utilisation séquentielle des coupons de vols) dans des circonstances spéciales	-	-	√*2	*4	-		-
Assurer la transparence des coûts	-	-	-	*5, *23	*13, *14	*26, *29	-
Informers les passagers des conditions commerciales et opérationnelles d'une compagnie aérienne	√	√	√	*6	*15		*21
Protéger les passagers contre l'insolvabilité du transporteur					*28		
Informers les passagers des perturbations futures des vols						*24, *30	
Publier les plans des mesures d'exception, les plans des services aux consommateurs et les contrats de transport (site web du transporteur)				*23			
Durant le voyage							
Assurer un bon service aux consommateurs de la part des partenaires en partage	√	√	√	*7	*16		*21
Prendre des mesures pour accélérer l'enregistrement	-	√	-	-	-		-
Notifier les retards, les annulations et les détournements	√	√	√	*8, *23	-	*30	-
Notifier la possibilité de débarquer de l'avion si possible				*23		*30, *31	
Aider en cas de retard, y compris les longs retards à bord de l'aéronef	√	√	√	*8, *23	*17		-

Point	Engagements volontaires des compagnies aériennes			Législation/ Règlements*			Responsabilité internationale
Traiter les passagers à qui l'embarquement a été refusé de manière équitable et cohérente	√	√	√	*9	*17		-
Livrer les bagages à temps	√	√	√	*23	*18	*30, *31	*21
Traiter convenablement les passagers handicapés ou ayant des besoins spéciaux (par ex.. mobilité réduite ou allergies)	√	√	√	*12	*17, *20	*25, *29,	-
Après le voyage							
Soumettre les données pour des rapports réguliers aux consommateurs	-	-	-	*11, *23	*19	*29, *33	-
Répondre aux plaintes des clients	√	√	√*1	*8, *23	-		-
Compensation des passagers							
Appuyer une augmentation de la limite de responsabilité pour les bagages	√	-	-	*10	*18		*22
Donner une compensation pour les bagages perdus				*23		*29, 30,	
Donner une compensation pour l'annulation des vols/ Refus d'embarquement/ Retard	-	-	-	*23	*17	*29	*21, *22

* Même si les règlements ou les engagements volontaires sont par la suite amendés ou retirés, ils sont néanmoins énumérés dans ce tableau à titre d'information.

Note:

- *1: Cadre mondial du service aux consommateurs;
- *2: Pratique recommandée ([RP 1724](#));
- *3: Le Département des Transports (DOT) a publié un [avis](#) sur la divulgation des variations des tarifs aériens: du web vs. autres sources en 2004 (sur la base de 49 U.S.C. 41712 et 14 CFR 399.84);
- *4: Le DOT a publié en 1996 une [lettre à l'industrie](#) sur le remboursement en cas d'annulation du vol (sur la base de 49 U.S.C. 41712); un [message d'orientation](#) similaire a été publié en 2001;
- *5: Code des États Unis interdisant des pratiques injustes ou trompeuses ou des méthodes de concurrence déloyale (49 U.S.C. 41712); règles sur la publicité des prix (14 CFR 399.84);
- *6: Divulgation des accords de partage de codes et locations à long terme avec équipage ([14 CFR 257 et 399](#), partiellement [amendés](#) en 2005), et changement des services de mesure ([14 CFR 258](#)); Divulgation de la politique d'annulation de la politique d'annulation (contrats de transport tel que requis par 14 CFR 253.5);
- *7: [Lignes directrices sur le programme de sécurité du partage de codes](#);
- *8: Le DOT a publié de [nouvelles propositions](#) en 2007 pour améliorer la protection des passagers des compagnies aériennes (tel qu'exigé aux compagnies aériennes d'établir des plans de mesures d'urgence juridiquement contraignantes pour des retards prolongés sur la piste, répondre à toutes les plaintes des consommateurs dans un délai de 30 jours, et publier en ligne les données sur les retards et les informations sur les plaintes);
- *9: Le DOT a mis à jour les règles relatives aux surventes des compagnies aériennes en 2003 and 2008 ([14 CFR 250](#));
- *10: Le DOT a augmenté la limite de responsabilité pour les bagages dans les vols intérieurs, passant de 1.250 \$ à 2.500 \$ en 2000, 2.800 \$ en 2004 et 3.000 \$ en 2007 ([14 CFR 254](#)); Le DOT a publié des [éléments d'orientation](#) sur la responsabilité pour les bagages sur les vols internationaux en partage de codes en 2009;

- *11: Le DOT publie des [Rapports à l'intention des consommateurs des voyages aériens](#), qui donnent des informations sur les retards de vols, les bagages mal dirigés, les surventes et les plaintes des consommateurs. Le DOT a également commencé à collecter des plaintes liées aux personnes handicapées auprès des compagnies aériennes américaines et étrangères en 2003 ([14 CFR 382](#)) et des éléments de données supplémentaires lorsque des vols sont annulés, déroutés ou ont des problèmes de retour en 2008 ([14 CFR 234](#));
- *12: Règles sur la non discrimination pour cause d'handicap dans le voyage aérien ([14 CFR 382](#)) en vertu de la loi sur l'accès aux transporteurs aériens; la [Règle révisée](#) est entrée en vigueur en mai 2009;
- *13: Le [Règlement 1008/2008](#) de la CE exige des compagnies aériennes qu'elles publient les tarifs aériens, qui comprennent toutes les taxes et redevances; la Commission Européenne a mené une enquête sur les sites web de vente des billets des compagnies aériennes en vertu de la [Directive 93/13](#) relative aux dispositions malhonnêtes contenues dans les contrats des consommateurs et à la [Directive 2005/29](#) sur les pratiques commerciales malhonnêtes; Un [rapport](#) final a été publié en 2009;
- *14: [Directive 84/450](#) sur la publicité mensongère amendée par la [Directive 2005/29](#);
- *15: Le code de conduite du CRS ([Règlement 80/2009](#) de la CE qui remplace le [Règlement 2299/89](#) amendé par les Règlements [3089/93](#) et [323/99](#)) contient des dispositions connexes;
- *16: Le code de conduite du CRS (ditto) contient des dispositions connexes; La Recommandation de la CEAC sur les besoins de protection des informations des consommateurs (1996);
- *17: Le [Règlement 261/2004](#) de la CE qui annule et remplace le [Règlement 295/91](#) portant établissement des règles communes sur la compensation et l'assistance aux passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de long retard de vols;
- *18: Le [Règlement 889/2002](#) de la CE amendant le [Règlement 2027/97](#) qui vise à inclure une disposition sur la responsabilité pour les bagages;
- *19: La Commission Européenne a lancé un projet pilote intitulé [Système de compte-rendu communautaire sur les passagers aériens](#), en vertu duquel les compagnies aériennes fournissent des informations sur une base volontaire ([COM\(2005\)046](#));
- *20: Le [Règlement 1107/2006](#) de la CE concernant les droits des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite, lorsqu'elles voyagent par avion; [Déclaration de politique de la CEAC dans le domaine de la facilitation de l'aviation civile](#), section 5;
- *21: [Convention de Varsovie](#) amendée [à la Haye en 1955](#) et par le [Protocole N°4 de Montréal de 1975](#); La [Convention de Montréal](#) est entrée en vigueur le 4 novembre 2003 et a remplacé la Convention de Varsovie pour les pays qui ont ratifié la nouvelle Convention.
- *22: [Protocole additionnel de Montréal N°2 de 1975](#); [Protocole additionnel de Montréal N°1 de 1975](#); [Convention de Varsovie](#) amendés à [La Haye en 1955](#) et par le [Protocole de Montréal N°4 de 1975](#); La [Convention de Montréal](#) est entrée en vigueur le 4 novembre 2003 et a remplacé la Convention de Varsovie pour les pays ayant ratifié la nouvelle Convention.
- *23 Règle du DOT renforçant la protection des passagers des compagnies aériennes ([DOT-OST-2010-0140](#)).

APPENDICE B

EXEMPLE DE PRINCIPES ESSENTIELS RELATIFS À LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

PRINCIPE GENERAL	CONTENU POSSIBLE
Avant le voyage	
Transparence des prix	Le passager sera parfaitement informé du prix total du billet, y compris de toutes taxes, frais, redevances ou autres prélèvements. L'information sera fournie au passager de manière claire et précise [A DEFINIR]. Après que le paiement a été effectué, aucune augmentation du tarif ne s'appliquera.
Informations aux passagers	Le passager recevra des informations appropriées, dès que possible, au sujet des retards, annulations et déroutements des vols.
Insolvabilité du transporteur	Les États veilleront à ce que la priorité soit accordée à la protection et au remboursement des fonds du passager en cas d'insolvabilité d'une compagnie aérienne.
Éducation des passagers	Les transporteurs aériens collaboreront avec les autorités nationales et régionales compétentes en vue de renforcer la sensibilisation des passagers aux différentes caractéristiques du produit du transport aérien.
Durant le voyage	
Horaires	Tel que prescrit par les lois et règlements des États, les transporteurs fourniront des informations précises aux consommateurs sur les horaires des arrivées et/ou des départs de leurs vols.
Refus d'embarquement	Tel que prescrit par les lois et règlements des États, les transporteurs devront apporter une assistance adéquate [A DEFINIR] aux consommateurs en cas de refus d'embarquement.
Traitement des bagages	Tel que prescrit par les lois et règlements des États, les transporteurs fourniront des informations précises aux consommateurs sur les prestations qu'ils offrent en cas de perte ou de dommages aux bagages..
Assistance en cas de retard des vols	Une assistance appropriée [A DEFINIR] sera fournie au passager par le transporteur en cas de retard de vol. En cas de perturbation majeure [A DEFINIR], le passager aura droit à une assistance durant [NOMBRE D'HEURES/JOURS A DEFINIR].
Informations aux passagers	Les passagers recevront des informations appropriées, dès que possible, sur la situation des vols, surtout en cas de retard, annulation et déroutement au moins tous les [FREQUENCE].

Après le voyage	
Processus de collecte/analyse des données	Les exploitants de transport aérien collaboreront avec les États ou les organisations compétentes afin de collecter des données sur la protection des consommateurs, y compris sur la satisfaction des passagers, le respect des horaires, le confort et toutes autres questions relatives à l'expérience des passagers. Afin d'optimiser les règles de protection des consommateurs, les États feront également des analyses sur l'efficacité des règlements et des engagements volontaires, sur le processus de traitement des plaintes, et sur d'autres questions connexes.
Système de traitement des plaintes	Les passagers auront accès à une procédure de traitement des plaintes rapide, équitable et pratique.
Compensation des passagers	
Appui pour perte de bagages	En cas de perte ou de retard de bagages enregistrés, le passager aura droit à un appui immédiat, y compris des informations sur l'état des bagages, le temps prévu de la livraison [qui ne doit pas dépasser xx].