

**CONFÉRENCE MONDIALE DE TRANSPORT AÉRIEN :
DÉFIS ET PROMESSES DE LA LIBÉRALISATION**

Montréal, 24 – 29 mars 2003

**Point 2 : Examen des questions clés de réglementation dans le cadre de la libéralisation
2.4 : Intérêts des consommateurs**

INTÉRÊTS DES CONSOMMATEURS

(Note présentée par l'Arabie saoudite, Bahreïn, l'Égypte, les Émirats arabes unis, l'Iraq, la Jamahiriya arabe libyenne, la Jordanie, le Liban, le Maroc, l'Oman, le Qatar, le Soudan, la Syrie, la Tunisie et le Yémen et par l'observateur de la Palestine)²

SOMMAIRE

La présente note met en relief la nécessité de réglementations normalisées dans l'ensemble des États contractants, de manière à protéger les intérêts des consommateurs, sur la base des dispositions de l'OACI. La note décrit également certains aspects négatifs qui ont des incidences néfastes sur les passagers et qui appellent un complément d'étude.

La suite proposée à la Conférence figure au paragraphe 5.1.

1. INTRODUCTION

1.1 L'industrie du transport aérien est une des industries les plus dynamiques et son évolution est constante. Bien qu'il soit relativement récent, le transport aérien est le mode de transport dont la croissance est la plus rapide. Sa vitesse et son confort le rendent particulièrement attrayant et ont contribué à l'expansion rapide de ses installations et services (aéronefs et aéroports), aussi bien qu'au développement de règles et règlements régissant l'exploitation technique des aéronefs, les vols, le système des voyages et les droits des passagers.

1.2 Grâce aux nouvelles technologies, les activités et les services de transport aérien ne cessent de s'améliorer. Pour leur part, les compagnies aériennes visent à renforcer les coopérations et les alliances afin, d'une part, de soulager leur fardeau financier et, d'autre part, d'élargir les services qu'elles

¹ La version en arabe a été fournie par les membres de la Commission arabe de l'aviation civile (CAAC).

² Membres de la Commission arabe de l'aviation civile (CAAC).

offrent aux passagers. Or, la croissance rapide des voyages aériens a créé de nombreuses incidences néfastes pour les passagers, depuis l'embarquement jusqu'au débarquement à leur destination finale. Ces incidences néfastes sont encore plus évidentes dans les pays du Tiers-Monde, où les initiatives d'établissement de réglementation et de procédure dans le domaine du transport aérien n'ont pas suivi les progrès incessants de la technologie.

2. SITUATION ACTUELLE

2.1 Voici une liste partielle des difficultés auxquelles se heurtent les passagers :

- a) alors qu'il existe une gamme étendue de types de billets, de moyens de réservation, de possibilités de modification d'horaire, de correspondances intercompagnies, et de priorités d'embarquement, les passagers ne reçoivent pas toujours tous les renseignements pertinents au moment de la réservation ou de l'achat de billets;
- b) les passagers ne sont pas informés à l'avance, de façon complète et explicite, des possibilités de retard ou d'annulation des vols. Les compagnies aériennes s'en tirent ainsi avec des responsabilités allégées;
- c) dans de nombreux pays, les passagers qui se voient refuser l'embarquement à cause de la surréservation ne sont pas dédommagés. Les règles applicables à de telles situations ne sont pas effectivement mises en œuvre par les compagnies aériennes, qui comptent sur l'ignorance des passagers, et les autorités d'aviation civile n'ont pas établi de procédures claires à ce sujet;
- d) les pertes et les retards dans la livraison des bagages sont des aspects importants. Les passagers ont parfois de la difficulté à encaisser les indemnités établies par la Convention de Varsovie. Par ailleurs, de nombreuses compagnies aériennes prétendent que les retards sont dus aux restrictions de sûreté aux aéroports;
- e) dans diverses régions, les autorités de l'aviation civile et les administrations aéroportuaires ne disposent pas des procédures requises pour enregistrer et analyser les infractions des transporteurs nationaux et étrangers.

2.2 Toutes ces difficultés et ces mauvaises pratiques sont dues au fait que les autorités aéronautiques et aéroportuaires n'imposent pas de règles ou de règlements pour protéger les intérêts et les droits des passagers.

3. INTÉRÊTS DES CONSOMMATEURS DANS LES PAYS ARABES

3.1 De façon générale, les pays arabes souffrent de l'absence de règles ou règlements destinés à protéger les droits des consommateurs. Par contre, le processus de congé des passagers est rapide et sûr. Les dispositions relatives à la facilitation de l'Annexe 9 de la Convention de Chicago sont respectées. Un certain nombre de pays arabes ont adopté des règlements relatifs aux droits des passagers en cas de refus d'embarquement et ont promulgué des règlements généraux sur les droits des consommateurs. Les compagnies aériennes arabes appliquent généralement les règles de l'Association du transport aérien international (IATA) régissant les rapports passager-transporteur et protègent ainsi les intérêts des passagers.

3.2 Consciente du rôle que joue la protection des consommateurs dans la promotion de l'économie de marché, la Commission arabe de l'aviation civile (CAAC) a prévu dans son plan d'action pour le prochain exercice biennal, un séminaire sur la Loi sur la concurrence et les droits des consommateurs dans les pays arabes. Ce séminaire a pour objet d'analyser les règles ou les orientations visant la protection des droits des consommateurs dans les pays arabes. En outre, dans le contexte d'un projet de Convention sur la libéralisation du transport aérien, la CAAC soulignera l'importance de la communication préalable aux consommateurs de renseignements transparents sur leurs droits et sur tous les aspects pertinents de leur voyage.

3.3 Dans ses conclusions, la Conférence arabe sur la libéralisation du transport aérien (Dubai, 21-23 octobre 2002) a entre autres invité les pays arabes à accorder plus d'attention aux intérêts des utilisateurs du transport aérien et des consommateurs, et de mettre plus d'emphasis sur le rôle de réglementation de l'État dans la promotion de l'exploitation du transport aérien dans une économie de marché.

4. SOLUTIONS POSSIBLES

4.1 L'OACI est le principal acteur dans l'élaboration de règles opérationnelles et techniques, l'établissement de cadres juridiques et le suivi de la mise en œuvre. Ses recommandations, ses résolutions et ses directives reçoivent toute l'attention des pays arabes. Un exemple de sa contribution majeure est la Convention de Montréal (1999) qui met à jour le Régime de Varsovie. Dans le cadre des efforts investis par les États contractants et les compagnies aériennes en vue de l'adoption de normes internationales sur le traitement des passagers indisciplinés, certains pays arabes (comme la Jordanie) intègrent dans leur législation nationale le modèle de texte adopté par l'Assemblée à sa 33^e session concernant certaines infractions commises à bord d'un aéronef.

4.2 Il conviendrait d'inviter toutes les parties intéressées à envisager plus sérieusement de protéger les droits des usagers des services de transport aérien. Nous félicitons la Conférence européenne de l'aviation civile (CEAC) pour le dialogue constructif établi entre l'industrie de l'aviation et l'Union européenne, dialogue qui a donné lieu à des engagements volontaires de la part de compagnies aériennes et d'aéroports.

4.3 L'OACI devrait jouer un plus grand rôle dans l'adoption de normes et de pratiques recommandées (SARP) pour une protection homogène des droits des consommateurs dans tous les pays. Nous appuyons le principe d'un mécanisme de surveillance de la conformité et de règlement de différends sans l'intervention des tribunaux. Il serait intéressant d'envisager de créer des groupes de supervision et de contrôle au sein des administrations de l'aviation civile, afin que les droits des passagers soient respectés sur la base de dispositions et de pénalités précises.

5. SUITE PROPOSÉE

5.1 Compte tenu du rôle des autorités de l'aviation civile d'assurer, de façon équilibrée, la protection des intérêts des transporteurs aériens et de ceux des usagers des services de transport aérien, et de veiller à ce que les obligations et les droits des deux parties soient respectés, les mesures ci-après sont proposées :

- a) Un nouveau groupe de travail sera créé, avec pour tâche de préparer des éléments indicatifs sur les obligations des transporteurs aériens vis-à-vis du consommateur. Le groupe soumettra son rapport à la prochaine session ordinaire de l'Assemblée;
- b) Il conviendrait de suivre en permanence l'évolution de la situation dans le domaine des engagements volontaires pour la protection des intérêts des consommateurs et dans le domaine des activités de réglementation des États en faveur des intérêts des consommateurs. L'OACI, en consultation avec l'IATA et d'autres parties intéressées, devrait étudier les obligations des transporteurs aériens dans le domaine du transport international, ainsi que la mesure dans laquelle ces obligations sont remplies et la nécessité éventuelle de leur révision et de leur mise à jour.

— FIN —