

## 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**

### ENGAGEMENTS DES AÉROPORTS ET COMPAGNIES AÉRIENNES À L'ÉGARD DES DROITS DES PASSAGERS

(Note présentée par les États suivants : Albanie, **Allemagne**, Arménie, **Autriche**, Azerbaïdjan, **Belgique**, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, **Danemark**, **Espagne**, Estonie, **Finlande**, **France**, **Grèce**, Hongrie, **Irlande**, Islande, **Italie**, L'ex-République yougoslave de Macédoine, Lettonie, Lituanie, **Luxembourg**, Malte, Moldova, Monaco, Norvège, **Pays-Bas**, Pologne, **Portugal**, Serbie-Monténégro, République slovaque, République tchèque, Roumanie, **Royaume-Uni**, Slovénie, **Suède**, Suisse, Turquie, Ukraine.)<sup>2</sup>

#### NOTE D'INFORMATION

##### SOMMAIRE

La présente note décrit, pour l'information de la Conférence, les Engagements à l'égard des Droits des Passagers élaborés par les organisations de compagnies aériennes et d'aéroports sous l'égide de la CEAC et de l'UE. De plus amples informations sont disponibles sur le site Internet de la CEAC : [www.ecac-ceac.org](http://www.ecac-ceac.org).

#### 1. ANALYSE

1.1 La liberté accrue dont les transporteurs aériens européens bénéficient sous un régime libéralisé va de pair avec la nécessité de se protéger contre toute pratique abusive en matière de concurrence, susceptible d'avoir des impacts négatifs sur les nouvelles perspectives que la libéralisation doit offrir au passager aérien.

1.2 Les domaines qui ont semblé justifier d'une réglementation comprennent les Systèmes informatisés de réservation, l'indemnisation pour refus d'embarquement et les conditions de transport.

<sup>1</sup> La version en français a été fournie par la Conférence européenne de l'aviation civile (CEAC)

<sup>2</sup> Les 15 États membres de l'Union européenne apparaissent en gras.

En-dessous de ce niveau de réglementation minimum, la CEAC et l'Union européenne sont favorables à ce que les transporteurs aériens et les aéroports prennent volontairement des engagements envers leurs passagers, en exprimant ces engagements dans un code de conduite. Il incombe avant tout aux compagnies aériennes et aux aéroports de garantir la satisfaction du passager, celle-ci étant, à juste titre, au cœur de leurs activités.

1.3 L'approche adoptée par la CEAC et la Commission européenne, en conséquence, a consisté à agir en tant que facilitateur et à encourager, persuader et même exercer une certaine pression sur les organisations de compagnies aériennes et d'aéroports afin qu'elles élaborent des Engagements volontaires à destination de leurs clients. L'intention était de définir des Engagements dans chaque cas sous la forme d'une charte dont les administrations européennes assureraient le suivi pendant quelque temps afin de veiller au respect de ces Engagements pris volontairement. À cet effet, la CEAC et la Commission européenne ont réuni les associations de compagnies aériennes et d'aéroports, les représentants des organisations de consommateurs et les organisations représentant les passagers à mobilité réduite.

1.4 Les Engagements qui ont suivi ont été adoptés au cours d'un Dialogue CEAC/UE avec l'industrie du transport aérien européen à Lisbonne le 10 mai 2001. Ils sont entrés en vigueur le 14 février 2002 et ont été lancés lors d'une cérémonie spéciale au Siège du Conseil de l'Europe à Strasbourg. Il incombe désormais aux compagnies aériennes et aux aéroports de faire en sorte que ces Engagements soient diffusés et d'en assurer la publicité, et pour l'instant, leur efficacité sera suivie par les administrations européennes de l'aviation civile. À plus long terme, et puisqu'il est de leur intérêt essentiel de le faire, il incombera aux compagnies aériennes et aux aéroports aux niveaux local, régional et national, d'assurer eux-mêmes ce suivi. À la fois la CEAC et l'Union européenne continueront à s'intéresser activement à la mise en œuvre effective de ces engagements. Ces organisations sont, bien entendu, libres de prendre des mesures plus rigoureuses et, dans le cas de l'Union européenne, de rendre ces mesures légalement exécutoires si ces Engagements volontaires devaient s'avérer insuffisants pour assumer la tâche qu'implique la satisfaction du consommateur. Il est prévu d'entreprendre une révision complète de la mise en œuvre de ces Engagements pour l'été 2003.