

## المؤتمر العالمي للنقل الجوي: التحديات وفرص التحرير

(مونتريال، ٢٤ - ٢٩/٣/٢٠٠٣)

### مشروع تقرير بشأن البند ٢-٤

البند رقم ٢ : دراسة المواضيع التنظيمية الرئيسية في عملية التحرير  
٢-٤ : مصالح المستهلكين

٢-٤-١ الوثائق

قدمت الأمانة العامة في الوثيقة (WP/13) التطورات الأخيرة في المسائل المتعلقة بمصالح المستهلكين خاصة فيما يتصل بحقوق ركاب الطائرات وناقشت الوثيقة العديد من الخيارات المتاحة أمام الدول وصناعة شركات الطيران في الاستجابة لتلك المسائل، ألا وهي الاستجابة للمنافسة والالتزامات الطوعية والتدابير التنظيمية. وأثارت هذه الوثيقة أيضا مسائل تتعلق بتنوع الاجراءات التنظيمية (بما في ذلك نظام التعاقدات المطبق على شركات الطيران) وخلصت الى أن الدور الذي تقوم به الايكاو في مجال الرصد وتعميم المعلومات حول هذا الموضوع يمكن أن يسهل عملية المواءمة الأوسع نطاقا.

دعت جورجيا في الوثيقة (WP/41) الى اعداد "اتفاقية لحقوق الركاب" تتعكس فيها الحقوق الأساسية للراكب في صيغة موحدة.

أقرت كوبا في الوثيقة (WP/53) أن للنقل الجوي طابع الخدمة العامة ولذلك من الضروري حماية مصالح الركاب في سياق التحرير وأوصت باتخاذ تدابير لحماية الركاب تتعلق، ضمن أمور أخرى، بتذاكر شركات الطيران ونظم الحجز الآلي وتقاسم الرموز والتأمين وأنشطة المطارات.

وأقرت باكستان في الوثيقة (WP/57) أن الايكاو قد وضعت موادا ارشادية لحالة النقل والتي يمكن أن توسع على نطاق عالمي لتستخدمها الدول حسب احتياجها لشركات طيرانها ومقدمي خدماتها.

وأكد أعضاء الهيئة العربية للطيران المدني (ACAC) في الوثيقة (WP/63) على مدى الحاجة الى أنظمة موحدة في كافة الدول المتعاقدة لحماية مصالح المستهلكين استنادا الى الأحكام التي تصدرها الايكاو. ووصفت هذه الوثيقة أيضا عددا من السلبيات التي لها أثر معاكس على الركاب وتحتاج مزيدا من الاهتمام.

وأبرز أعضاء لجنة أمريكا اللاتينية للطيران المدني (LACAC) في الوثيقة (WP/99) توصية للجنة رقم A14-2 "حقوق المنتفعين" وتوصيتها A15-7 "خدمة العملاء ومجمل معايير الجودة والارشادات" اللتين اعتمدهما الدول الأعضاء بغية تقديم الحماية الضرورية لحقوق المنتفعين ولتحقيق أفضل مستوى من خدمات النقل الجوي والمطارات.

قدم المجلس للدولي للمطارات (ACI) في الوثيقة (WP/95) وصفا لسياساته واجراءاته الرئيسية التي تهدف الى حماية مصالح الركاب وحث الدول على تنفيذ القواعد القياسية وأساليب العمل الموصى بها

الواردة في الملحق التاسع – التسهيلات، الصادر عن الايكاو بشأن تسهيلات الركاب، في أقرب وقت ممكن، وحماية مصالح الركاب والتشجيع على تحرير النقل الجوي.

حث الاتحاد الدولي للناقلين الجويين (IACA) في الوثيقة (WP/33) الدول على أن تكون على وعي كامل بالاختلافات القانونية والتشغيلية بين الرحلات المنتظمة ورحلات الشارتر وأن تتصرف وفقا لهذا الوعي. وشددت الوثيقة على أهمية تعزيز المنافسة التي تخلق الفرص أمام المستهلكين لتحديد اختيارهم بدلا من تعزيز وضع المستهلكين عن طريق اضافة أعباء الى شركات الطيران من خلال زيادة التكاليف. وينبغي لأي تدابير تنظيمية أن تكون مبررة ومتناسبة.

قدم الاتحاد الأوروبي واللجنة الأوروبية للطيران المدني ودولهما الأعضاء في الوثيقة (WP/69) – وثيقة معلومات) معلومات عن التزامات حقوق الركاب التي وضعتها تنظيمات شركات الطيران والمطارات تحت رعاية اللجنة الأوروبية للطيران المدني والاتحاد الأوروبي.

#### ٢-٤-٢ المناقشة

١-٢-٤-٢ لوظ وجود اختلافات في نهج حقوق المستهلك وحمايته. فعلى سبيل المثال، فإن الدول التي اعتبرت النقل الجوي بلا شك خدمة عامة فيها كان لديها ميل نحو الاعتماد على التدابير التنظيمية. أما الدول الأخرى التي اعتبرت النقل الجوي نشاطا تجاريا بصفة رئيسية مالت نحو الاعتماد على المنافسة وعلى التدابير الطوعية من جانب الناقلين الجويين، في البداية على الأقل، والتي تكمل حسب الضرورة بتدابير تنظيمية لحماية حقوق المستهلك.

٢-٢-٤-٢ وأعرب رأي مفاده أن المنتجات المختلفة لها أسعار مختلفة ومنافع مرتبطة بها. فعلى سبيل المثال، قد لا تستطيع شركات الطيران ذات الأسعار المنخفضة أن تضمن الوصلات في المطارات المركزية وأنه من المهم أن تتوفر المعلومات الخاصة بالشروط والبنود للمستهلك بصورة واضحة.

٣-٢-٤-٢ وكان هناك تأييد للاستنتاجات الواردة في الوثيقة التي قدمتها الأمانة العامة. وقدم اقتراح مفاده أن القواعد الأوروبية لحماية المستهلك يمكن أن تثبت فائدتها في الأعمال المستقبلية بشأن هذا الموضوع وأنه يمكن النظر في توسيع نطاق المواد الإرشادية الصادرة عن الايكاو بالنسبة لحالة النقل على المستوى العالمي. وقد اقتراح بأن تعد الايكاو موادا إرشادية بشأن التزامات الناقل الجوي في مقابل المستهلك.

٤-٢-٤-٢ أحاط المؤتمر علما بالرأي القائل بأن تنفيذ القواعد القياسية وأساليب العمل الموصى بها الخاصة بتسهيلات الركاب يمكن أن تحمي مصالح الركاب وأن تشجع على تحرير النقل الجوي.

## ٢-٤-٣ الاستنتاجات

١-٣-٤-٢ استنادا الى الوثائق والمناقشات التي أعقبتها بشأن البند ٢-٤، بخصوص حقوق المستهلكين، استنتج المؤتمر ما يلي:

(أ) تحتاج الدول في معالجتها لشؤون مصالح المستهلكين الى أن تبحث بعناية العناصر المتعلقة بمصالح المستهلكين فيما يخص جودة الخدمة التي أعطيت على النحو الواجب في الممارسات التجارية الحالية لشركات الطيران (ولمقدمي الخدمات حسب الحالة) والعناصر التي يتعين تناولها من خلال نهج الالتزامات التنظيمية و/أو الطوعية.

(ب) تحتاج الدول الى اقامة التوازن الصحيح بين الالتزامات الطوعية والاجراءات التنظيمية كلما اعتبر التدخل الحكومي ضروريا لتحسين مستوى جودة الخدمة. وينبغي أن تعتمد الدول عموما وفي البداية على الالتزامات الطوعية التي تتبناها شركات الطيران (ومقدمو الخدمات) وأن تفكر في اتخاذ اجراءات تنظيمية في الحالات التي لا تكفي فيها الالتزامات الطوعية.

(ج) لدى تنفيذ الاجراءات التنظيمية الجديدة على الدول أن تقلل من الاختلافات غير الضرورية في محتوى وتطبيق القواعد التنظيمية. فمن شأن الجهود الخاصة بتقليل الاختلافات الى أدنى حد أن تزيل الشكوك القانونية التي تنشأ من تطبيق القوانين الوطنية خارج الحدود الاقليمية دون تقليل نطاق المنافسة أو اعاقه للقواعد والاجراءات الخاصة بالنقل المشترك بين عدة شركات.

(د) ينبغي أن تستمر الايكاو في رصد التطورات المتعلقة بالالتزامات الطوعية الخاصة بمصالح المستهلكين والتنظيم الحكومي لتلك المصالح بهدف اتاحة معلومات مفيدة للدول للمساعدة في عملية التنسيق. وينبغي أن يمكن ذلك الرصد في الوقت الملائم الايكاو من أن تقرر ما اذا كان الأخذ بنوع من الاجراءات على مستوى متعدد الأطراف، مثل اعداد ميثاق عالمي للسلوك في نهاية الأمر، يعد أمرا مجديا أو ضروريا لضمان تنسيق الاجراءات التنظيمية.