

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

**Montréal, 24 – 29 mars 2003**

**PROJET DE RAPPORT SUR LE POINT 2.4  
DE L'ORDRE DU JOUR**

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

**2.4.1 Documentation**

Le **Secrétariat** (WP/13) fait le point sur l'évolution récente des questions d'intérêts des consommateurs, particulièrement en ce qui concerne les droits des passagers aériens, et examine diverses options qui s'offrent à ce propos aux États et au secteur du transport aérien, à savoir la réponse concurrentielle, les engagements volontaires et les mesures d'ordre réglementaire. La note soulève aussi des questions liées aux divers régimes de réglementation (notamment le régime contractuel qui s'applique aux transporteurs aériens), et conclut que le rôle de suivi et de diffusion de l'information à ce sujet qu'assume l'OACI pourrait faciliter le processus devant conduire à une plus large harmonisation.

La **Géorgie** (WP/41) appelle à l'élaboration d'une «Convention sur les droits des passagers», dans laquelle les droits fondamentaux du passager apparaîtraient sous une forme unifiée.

**Cuba** (WP/53), considérant que le transport aérien a un caractère de service public et qu'il est nécessaire de protéger les intérêts des passagers dans le contexte de la libéralisation, recommande des mesures visant à protéger les passagers en ce qui concerne, notamment, les billets d'avion, les systèmes informatisés de réservation, le partage de codes, les assurances et les activités aéroportuaires.

Le **Pakistan** (WP/57) constate que l'OACI a élaboré des textes d'orientation sur les conditions de transport qu'il serait possible d'appliquer mondialement si les États estiment nécessaire que leurs compagnies aériennes et leurs prestataires de services les utilisent.

Les **membres de la CAAC** (WP/63) soulignent 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 aussi certains aspects négatifs qui ont des incidences néfastes sur les passagers et demandent davantage d'attention.

Les **membres de la CLAC** (WP/99) appellent l'attention sur les Recommandations A14-2 «Droits des usagers» et A15-7 «Critères et lignes directrices sur le service aux consommateurs et la qualité totale» qui ont été adoptées par la CLAC afin d'assurer la protection nécessaire des droits de l'utilisateur et d'obtenir des services optimaux de transport aérien et d'aéroport.

L'**ACI** (WP/95) expose les points principaux de ses politiques et activités visant à protéger les intérêts des passagers et invite instamment les États à mettre en œuvre dès que possible les normes et pratiques recommandées (SARP) de l'Annexe 9 de l'OACI —

Facilitation, à protéger les intérêts des passagers et à encourager la libéralisation du transport aérien.

L'**IACA** (WP/33) invite instamment les États à être entièrement conscients des différences, sur les plans tant juridique qu'opérationnel, entre vols réguliers et vols d'affrètement, et à agir en conséquence. La note souligne l'importance de stimuler la concurrence, qui crée des occasions pour les consommateurs d'exercer leurs propres choix, plutôt que de renforcer la position du consommateur en imposant aux compagnies aériennes le fardeau d'un accroissement de leurs charges. Toutes mesures de réglementation devraient être entièrement justifiées et proportionnées.

L'**UE, la CEAC et leurs États membres** (WP/69 — note d'information) décrivent 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.

## 2.4.2 Délibérations

2.4.2.1 Il est noté qu'il y a des différences dans la façon d'aborder les droits et la protection du consommateur. Par exemple, les États qui considèrent que le transport aérien est incontestablement un service public ont tendance à se fier à des mesures de réglementation; d'autres États qui considèrent le transport aérien comme une activité essentiellement commerciale ont tendance à s'en remettre à la concurrence et, au moins initialement, à des mesures volontaires de la part des transporteurs aériens, complétées au besoin par des mesures de réglementation pour le respect des droits des consommateurs.

2.4.2.2 Selon un avis exprimé, des produits différents ont des prix différents et des avantages correspondants. Les compagnies aériennes à bas tarifs, par exemple, ne peuvent pas garantir les correspondances aux aéroports pivots, et il est important que les informations sur les conditions de transport soient communiquées clairement au consommateur.

2.4.2.3 Les conclusions de la note du Secrétariat reçoivent de l'appui, L'avis est émis que les règles européennes pour la protection du consommateur pourraient se révéler utiles dans les travaux futurs sur cette question et qu'une application mondiale des éléments d'orientation de l'OACI sur les conditions de transport pourrait être envisagée. Il est en outre proposé que l'OACI élabore des éléments d'orientation sur les obligations des transporteurs aériens vis-à-vis du consommateur.

2.4.2.4 La Conférence prend note de l'avis selon lequel la mise en œuvre des SARP concernant la facilitation protégerait les intérêts des passagers et encouragerait la libéralisation du transport aérien.

## 2.4.3 Conclusions

2.4.3.1 Sur la base de la documentation et de ses délibérations au titre du point 2.4 de l'ordre du jour sur les intérêts des consommateurs, la Conférence conclut ce qui suit :

- a) Comme point de départ, il est nécessaire que les États examinent attentivement quels sont les éléments des intérêts des consommateurs en matière de qualité du service qui sont traités de façon adéquate par les pratiques commerciales actuelles des compagnies aériennes (et des prestataires de services le cas échéant), et quels sont

---

ceux qu'il faudra traiter par la méthode réglementaire ou par celle de l'engagement volontaire.

- b) Lorsque l'intervention gouvernementale est jugée nécessaire pour améliorer la qualité du service, il faut que les États trouvent un juste équilibre entre engagements volontaires et mesures réglementaires. Les États devraient s'en remettre de manière générale et initialement à des engagements volontaires pris par les compagnies aériennes (et les fournisseurs de services), et envisager des mesures réglementaires lorsque les engagements volontaires ne sont pas suffisants.
- c) Lorsqu'ils mettent en œuvre de nouvelles mesures réglementaires, les États devraient réduire au minimum les différences de contenu et d'application des règlements qui ne sont pas indispensables. Les efforts pour réduire les différences éviteraient toute incertitude juridique potentielle qui pourrait découler de l'application extraterritoriale de lois nationales, sans diminuer le champ de la concurrence ni entraver les normes et procédures opératoires pour les activités intercompagnies.
- d) L'OACI devrait continuer à suivre l'évolution de la situation en matière d'engagements volontaires et de réglementation gouvernementale concernant les intérêts des consommateurs, en vue de fournir des renseignements utiles aux États pour contribuer au processus d'harmonisation. Cette veille devrait permettre à l'OACI de décider en temps utile si une certaine forme d'action à l'échelon multilatéral, telle que l'élaboration éventuelle d'un code de conduite mondial, est faisable ou nécessaire pour assurer l'harmonisation des mesures réglementaires.