



الجمعية العمومية - الدورة الثامنة والثلاثون

اللجنة الاقتصادية

البند رقم ٤٠ من جدول الأعمال : تنمية النقل الجوي الاقتصادية — السياسة العامة

اقترح من أجل إرشادات لوضع معايير لحماية الركاب

(ورقة مقدمة من الجمهورية الدومينيكية)

الموجز التنفيذي

تقترح الجمهورية الدومينيكية في هذه الورقة أنه يتعين على الايكاو أن تتصدّر على وجه السرعة مسألة سنّ معايير أساسية لحقوق الركاب.

وتصف هذه الورقة أيضاً بشكل موجز كيفية تناول حقوق المستهلكين في تشريعاتنا الوطنية. وسيُمثل قانون حماية الركاب الجديد إضافة للقوانين القطاعية، على أساس أنه يجب تناول حقوق الركاب بشكل أكبر في إطار اللوائح الخاصة.

ونظراً لعدم وجود توجيهات دولية لاتساق المعايير، تقوم الكثير من الدول بحل المشكلة بطريقتها الخاصة، مما لا يُمثل حلاً في الأجل الطويل. ويُمكن أن يؤدي تنوّع اللوائح إلى تباين في قواعد حماية الركاب التي تُطبّقها الدول فيما يتعلق بالرحلات الجوية الدولية.

الإجراء: يُرجى من الجمعية العمومية القيام بما يلي:

- (أ) النظر في الاقتراح المُقدّم للايكاو بوضع إرشادات من أجل مساعدة الدول في صياغة لوائح داخلية لحماية الركاب؛
- (ب) وعند وضع الإرشادات المذكورة، يُرجى مراعاة المعايير والتوجيهات الخاصة بخدمة المستهلكين وإجمالي نوعية الخدمات الجوية والمطارات التي أقرتها لجنة أمريكا اللاتينية للطيران المدني (LACAC).

الأهداف الاستراتيجية:	تتصل ورقة العمل هذه بالهدف الاستراتيجي (ج) - حماية البيئة والتنمية المستدامة للنقل الجوي.
الآثار المالية:	يجوز تنفيذ الأنشطة المُشار إليها في هذه الورقة رهنأ بتوفر الأموال في ميزانية البرنامج العادية بالايكاو للفترة ٢٠١٤-٢٠١٦.
المراجع:	State letter SC 6/1-13/63 dated 26 July 2013, Outcome of the Sixth World Air Transport Conference (ATConf/6).

¹ قَدّمت الجمهورية الدومينيكية النسخة الاسبانية.

١ - المقدمة

١-١ وفي كتاب المنظمة SC 6/1-13/63 المؤرخ ٢٦/٧/٢٠١٣، قام الأمين العام لمنظمة الطيران المدني الدولي (الايكاو) بإبلاغ الدول بشأن نتائج المؤتمر العالمي السادس للنقل الجوي الذي عُقد في مونتريال بكندا، في الفترة ١٧-٢٢ مارس ٢٠١٣. وبالتحديد فقد ركّز المؤتمر على أن النقل الجوي يُشكل جزءاً لا يتجزأ من منظومة الطيران المدني وأعاد التأكيد على دور الايكاو القيادي في تنظيم النقل الجوي الدولي. ولقد أفسح هذا الأمر السبيل لتحديث إطار المعايير العالمي والإجراءات الجديدة التي تقوم بها الايكاو في أعمالها المقبلة في مجال النقل الجوي.

٢-١ وفي نفس الرسالة، حثّ الأمين العام للايكاو الإدارات الحكومية على النظر في التدابير التي أوصى بها المؤتمر من أجل توفير المساعدة أثناء تنفيذها لجهودها.

٣-١ وعموماً، فإن قانون الطيران المدني الأساسي في دول كثيرة وفي الجمهورية الدومينيكية، لا يمنح لهيئات الطيران سلطة تنظيم حقوق الركاب. وفي بلدنا، فإن حقوق المستهلكين العامة يحكمها القانون رقم ٣٥٨-٠٥ والذي يُشئء نظاماً لضمان التأكيد والنوعية للعلاقات بين الموردين والمستهلكين للخدمات، ما إذا كانت عمومية أو من القطاع الخاص أو محلية أو أجنبية، إلى جانب أحكام مماثلة منصوص عليها في القوانين القطاعية المتعددة.

٤-١ وينص دستور الجمهورية الدومينيكية على حماية المستهلك كحق أساسي وهو يُمثّل أولوية عليا للدولة لتوعية الجمهور بشأنه. ومع ذلك، ففيما يتعلق بعقود النقل الجوي ورغم القواعد العامة القائمة لحماية المستهلك، فثمة حاجة إلى نظام أساسي لتنظيم حماية الركاب بالتحديد، سيما فيما يتعلق بتعويض شركات الطيران للركاب في حالة إلغاء حجز مؤكّد، أو المنع من الصعود إلى الطائرة أو التأخير. فينبغي وضع مثل هذه اللوائح في إطار القواعد والتوصيات الدولية الصادرة عن الايكاو.

٥-١ وكذلك، تقوم الدول بشكل متزايد باعتماد قواعدها الخاصة لحماية حقوق الركاب. ورغم أن ذلك قد يُفيد الركاب في بعض الحالات، إلا أنه قد يوسّع نطاق الفرق في اللوائح فيما بين الدول.

٦-١ ولقد اعتمدت لجنة أمريكا اللاتينية للطيران المدني (LACAC) قرار الجمعية العمومية ١٨-٣ والذي أقرّ المعايير والتوجيهات الخاصة بخدمة المستهلكين وإجمالي نوعية الخدمات الجوية والمطارات، والذي يسعى إلى توحيد حقوق وواجبات المطارات ومستخدمي النقل الجوي، فضلاً عن وضع توجيهات عامة لطرائق رصد مناسبة من أجل ضمان إجمالي النوعية.

٢ - الإجراء

١-٢ يُرجى من الجمعية العمومية القيام بما يلي :

- (أ) أن تطلب إلى الايكاو وضع إرشادات من أجل مساعدة الدول في صياغة لوائح داخلية لحماية الركاب؛
- (ب) وعند وضع الإرشادات المذكورة، يُرجى مراعاة المعايير والتوجيهات الخاصة بخدمة المستهلك وإجمالي نوعية الخدمات الجوية والمطارات التي أقرتها لجنة أمريكا اللاتينية للطيران المدني.

٣ - الخلاصة

١-٣ وفي الختام، تُشدّد الجمهورية الدومينيكية على أهمية هذه المسألة وتؤيّد موقف الدول الأخرى الذي أعربت عنه بالمؤتمر العالمي السادس للنقل الجوي، سيما أنه يتعين على الايكاو أن تقوم على وجه الاستعجال بوضع معايير للدول كأساس لصياغة لوائح داخلية بشأن حماية المستهلك. ولهذا الغرض، فنحن نطلب من الايكاو أن تتابع تنفيذ نتائج المؤتمر العالمي السادس للنقل الجوي والتي توصي بأن تُعجّل المنظمة بوضع مجموعة من المبادئ الأساسية لحماية المستهلك ذات مستوى رفيع ولكنها لا تتسم بطابع الفرض، إلى جانب مساعدة من فريق خبراء تنظيم النقل الجوي. ونحن نقترح أيضا مراعاة قرار لجنة أمريكا للنقل الجوي بشأن معايير وتوجيهات خدمة المستهلك وإجمالي نوعية الخدمات الجوية والمطارات.

— انتهى —