



大会 — 第 38 届会议
经济委员会

议程项目 40：航空运输的经济发展 — 政策

关于制定旅客保护标准指导材料的提案

（由多米尼加共和国提交）

执行摘要

多米尼加共和国在本文件中建议，国际民航组织有必要发挥适当的牵头作用，就旅客权利制定基本标准。

本文件还简述了在我国立法中如何照顾到消费者权益。认识到关于旅客权利的问题清楚地必须在专项规章之下更广泛地加以处理，新的旅客保护法将作为部门法的补充工具。

在没有国际指导对标准加以统一的情况下，越来越多的国家试图自行处理问题，但这不是长期解决之道。监管方面的歧异可能造成各国在国际航班旅客保护的适用规则方面出现不一致。

行动：请大会：

- a) 审议由国际民航组织为帮助各国起草关于旅客保护的内部规章而制定指导材料的提案；和
- b) 在制定上述指导材料时，考虑到由拉美民用航空委员会（LACAC）批准的机场和航空服务客户服务和总体质量标准指南。

战略目标：	本工作文件涉及战略目标 C — 环境保护和航空运输的可持续发展。
财务影响：	本文件所提及的活动可视国际民航组织 2014 年 — 2016 年经常方案预算可用资金加以开展。
参考文件：	2013年7月26日的SC 6/1-13/63号国家级信件，《第六次世界范围航空运输会议（ATConf/6）的成果》

¹ 西班牙文文本由多米尼加共和国提供。

1. 引言

1.1 国际民用航空组织（ICAO）秘书长在 2013 年 7 月 26 日的 SC 6/1-13/63 号国家级信件中，向各国告知于 2013 年 3 月 18 日至 22 日在加拿大蒙特利尔举行的第六次世界范围航空运输会议（ATConf/6）的成果。具体而言，该会议侧重指出航空运输是民用航空系统不可或缺的一部分，并重申国际民航组织在规范国际航空运输方面的牵头作用。这个开头让国际民航组织可在其航空运输领域的未来工作中，就全球标准框架进行现代化并采取新行动。

1.2 在该信件中，国际民航组织秘书长敦促各国当局考虑会议建议的措施，以便为其工作提供援助。

1.3 总体而言，许多国家和多米尼加共和国的基本民用航空法并未赋予航空主管当局就旅客权利进行规范的权力。在我国，一般性的消费者权益是由 358-05 号法加以规范，它建立了一套体系，不管是针对公共或私营、国内或外国，在货物和服务的提供者与消费者之间，保障法律确定性和平等性，同样的规定也纳入了不同的部门法之中。

1.4 多米尼加共和国的宪法规定，消费者保护是一项基本权利，本国也将其作为最高优先而告知公众。然而，在航空运输的承运合同方面，尽管有现行的一般性消费者保护规则，仍感到有需要建立一套基本系统，具体地规范旅客保护事项，尤其是涉及航空公司取消已确认预订的旅客赔偿问题、拒绝登机或延误等情况。此种规章应在国际民航组织统一的标准和建议措施之下加以制定。

1.5 各国各自通过其规则以保护旅客权益的情况日益增加。虽然这可能在某方面造福旅客，但也能扩大各国之间的监管差异。

1.6 拉丁美洲民用航空委员会（LACAC）通过了 A18-03 号决议，批准了机场和航空服务客户服务和总体质量标准和指南，目的在于将机场和航空运输用户的权利和义务标准化，同时也就适当地监测确保总体质量方法订立总体性指导。

2. 行动

2.1 请大会。

- a) 要求国际民航组织为帮助各国起草关于旅客保护的内部规章而制定指导材料；和
- b) 在制定上述指导材料时，将 LACAC 批准的机场和航空服务客户服务和总体质量标准和指南纳入考虑。

3. 结论

3.1 总结而言，多米尼加共和国强调本问题的重要性，并支持其他国家在第六次世界范围航空运输会议上表达的立场，也就是说，国际民航组织需要紧迫地制定指导材料，供各国作为起草旅客保护内部规章的基础。为此目的，我们要求国际民航组织跟进 ATConf/6 的结论，建议本组织及时开展行动，在航空运输监管专家组（ATRP）的专家协助下，制定一套高层但非强制性的基本原则。我们还建议将 LACAC 关于机场和航空服务客户服务和总体质量标准和指南纳入考虑。