



ASSEMBLÉE — 38^e SESSION

COMMISSION ÉCONOMIQUE

Point 40 : Développement économique du transport aérien — Politique

PRINCIPES SUR LES DROITS DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS

(Note présentée par la Colombie)

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

La présente note de travail analyse l'importance de l'élaboration de principes sur les droits de protection des consommateurs, en équilibre avec les droits de l'industrie, examine les avantages qu'offre aux États et aux prestataires de services de transport aérien la mise en œuvre de politiques en faveur de la protection du consommateur et invite les États membres à ratifier la *Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international*, signée à Montréal le 28 mai 1999 (Doc 9740).

Suite à donner : L'Assemblée est invitée :

- à appuyer les travaux du Conseil en vue de l'élaboration de politiques de protection du consommateur ;
- à demander instamment au Secrétariat de l'OACI d'organiser des conférences/séminaires avec les États membres sur la protection du consommateur ;
- à demander instamment aux États membres de développer des politiques de protection du consommateur et de ratifier la Convention de Montréal de 1999.

<i>Objectifs stratégiques :</i>	La présente note de travail se rapporte à l'Objectif stratégique C — <i>Protection de l'environnement et développement durable du transport aérien</i> .
<i>Incidences financières :</i>	Les activités dont il est question dans la présente note seront entreprises sous réserve de ressources disponibles dans le budget-programme 2014-2016 et/ou provenant de contributions extrabudgétaires.
<i>Références :</i>	<i>Rapport de la sixième Conférence mondiale de transport aérien (ATConf/6) (Doc 10009)</i> <i>Manuel sur la réglementation du transport aérien international (Doc 9626)</i>

¹ Version espagnole fournie par la Colombie.

1. INTRODUCTION

1.1 La protection des consommateurs est une question qui devient de plus en plus pertinente dans un monde où les barrières nationales sont transcendées, avec les tendances à la croissance du tourisme et de l'utilisation des services de transport aérien international. Cette question revêt maintenant encore plus d'importance, en particulier, mais sans s'y limiter, dans les grands marchés.

1.2 Les éléments indicatifs sur la protection des consommateurs se limitaient autrefois principalement au niveau national, mais en raison de l'internationalisation croissante des relations économiques et sociales, ainsi que de l'absence d'une juridiction internationale pour la protection des droits des consommateurs, il est impératif que l'on instaure une protection efficace des droits des usagers des services de transport aérien international, qui se trouvent en position de faiblesse dans la relation contractuelle commerciale.

1.3 Cette position de faiblesse est une conséquence des contrats d'adhésion, qui n'offrent au passager aucune protection contre l'abus de position dominante, alors que le prestataire de services s'accorde davantage de droits que d'obligations. Le lien contractuel doit donc être fondé sur l'exercice de droits et obligations corrélatifs, et des principes d'équité et de justice.

1.4 Dans la pratique, la protection des droits des consommateurs est à vocation internationale et constitue une question fondamentale pour les marchés mondialisés, en particulier le secteur du transport aérien international.

2. ANALYSE

2.1 Il est d'abord demandé aux États d'élaborer des politiques et règlements qui garantissent la protection des droits des consommateurs dans des domaines comme les réservations, l'émission des billets, les remboursements, l'assistance aux passagers en cas de retard, les annulations et le refus d'embarquement, la perte de bagage, la protection des données sur les passagers, les installations destinées aux passagers handicapés physiques, la transparence des prix, les réponses aux plaintes des consommateurs et la fourniture d'un service de qualité fondé sur le respect de la dignité humaine et des règles de droit.

2.2 La protection des consommateurs crée une série d'avantages et de bénéfices, non seulement pour les passagers qui voyagent pour affaires, études, tourisme, etc., qui se sentiront motivés à profiter des services fournis par le secteur du transport aérien, mais également pour les États, car elle est un élément fondamental de la promotion du tourisme ainsi qu'un moteur du développement économique en général, étant donné que le transport aérien est un secteur en croissance.

2.3 Il y a néanmoins des événements qui échappent au contrôle des prestataires de services et les exonèrent de responsabilité quant aux droits des passagers : force majeure ou cas fortuits qui exigent un traitement équitable en termes de droits de l'industrie et de droits du consommateur.

2.4 L'OACI est l'instance naturelle qui devra fixer des orientations aux États pour l'élaboration de politiques de protection du consommateur, étant donné que l'être humain est au cœur de l'activité aéronautique et que la satisfaction humaine est un impératif éthique du service et constitue la raison d'être du travail de cette Organisation dans la production de normes visant à préserver la sécurité de la vie humaine dans ses diverses dimensions.

2.5 Il serait très utile que les États membres envoient à l'OACI leurs manuels ou règlements sur la protection du consommateur, afin d'aider à la préparation de principes minimums mondialement harmonisés en la matière.

2.6 Il faudra donc disposer d'un ensemble de principes directeurs sur la protection des droits des consommateurs, mis en juste équilibre avec les droits de l'industrie, dans un monde de plus en plus mondialisé et intégré, afin de combler les lacunes existantes dans le domaine international.

2.7 En outre, la sixième Conférence mondiale de transport aérien a exprimé la nécessité d'appuyer la protection des consommateurs de services de transport aérien et est convenue que l'efficacité des réponses apportées par les États en termes de réglementation, pourrait être accrue grâce à davantage de convergence et de compatibilité.

2.8 Il a été recommandé qu'à court terme, l'OACI établisse un ensemble de principes de base sur la protection des consommateurs, avec l'assistance de spécialistes du Groupe d'experts sur la réglementation du transport aérien (ATRP), des États et des organismes régionaux.

3. SUITE À DONNER

3.1 L'Assemblée est invitée :

- a) à demander que l'OACI, en tant que tribune naturelle pour la réalisation d'un consensus dans le secteur du transport aérien international, par l'intermédiaire de son Conseil, élabore des politiques sur la protection des consommateurs pour la communauté aéronautique internationale, conformément à l'analyse présentée au paragraphe 2.1 ;
- b) à demander au Secrétariat, en tant qu'organe d'exécution des politiques du Conseil, d'organiser des conférences/séminaires avec les États contractants sur la protection des consommateurs et de rassembler les renseignements existants sur les réglementations des États contractants en la matière, afin d'élaborer des principes directeurs minimums qui pourront être adoptés mondialement ;
- c) à demander que les États adhèrent à la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Montréal le 28 mai 1999.