



## ASSEMBLÉE — 38<sup>e</sup> SESSION

### COMMISSION ÉCONOMIQUE

#### Point 40 : Développement économique du transport aérien — Politique

#### PROTECTION DU CONSOMMATEUR DANS LES TRANSACTIONS D'ACHAT EN LIGNE

(Note présentée par la Colombie)

#### RÉSUMÉ ANALYTIQUE

La présente note de travail analyse la nécessité d'élaborer des principes directeurs pour la protection du passager dans les transactions de réservation, d'achat de billets et d'enregistrement international en ligne.

**Suite à donner :** L'Assemblée est invitée à adopter les recommandations qui figurent aux paragraphes 3.1 et 3.2

<i>Objectifs stratégiques :</i>	La présente note de travail se rapporte à l'Objectif stratégique C – <i>Protection de l'environnement et développement durable de transport aérien.</i>
<i>Incidences financières :</i>	Les activités mentionnées dans la présente note de travail seront entreprises sous réserve de la disponibilité des ressources dans le Budget-Programme 2014-2016 et/ou à partir de contributions extra budgétaires.
<i>Références :</i>	Doc 10009 – <i>Rapport de la sixième Conférence mondiale du transport aérien (ATConf/6)</i>

<sup>1</sup> Version en langue espagnole fournie la Colombie.

## 1. INTRODUCTION

1.1 Le commerce électronique est un outil qui est devenu extrêmement important dans les opérations commerciales, surtout en ce qui concerne la réservation et l'achat en ligne de billets auprès des compagnies aériennes internationales ; cependant, les passagers sont souvent victimes de fraudes ou d'erreurs du système, ce qui signifie qu'ils ont besoin d'être dûment informés de leurs droits et obligations et de ceux du fournisseur et/ou du détaillant en ligne.

## 2. ANALYSE

2.1 Il arrive parfois que le système ajoute des frais supplémentaires aux passagers après leurs transactions d'achat, ou bien qu'il les impute, par erreur, plusieurs fois pour l'achat d'un billet, ou bien que les passagers, après avoir payé leur billet, soient surpris à l'enregistrement de constater qu'ils ne figurent pas sur la liste des personnes enregistrées. Il y a aussi des cas où, du fait qu'il n'est pas indiqué sur la page de réservation en ligne que le prénom et le nom qui figurent sur le billet doivent correspondre exactement à ceux qui sont indiqués sur le passeport, les passagers se voient obligés de payer des frais supplémentaires, ou au pire des cas, perdent leur billet.

2.2 À d'autres occasions, il peut arriver qu'un passager fasse une réservation et l'achat correspondant en ligne, mais que la confirmation n'arrive jamais et que le passager ne reçoive pas les billets.

2.3 Enfin, la compagnie aérienne peut refuser à un passager l'accès à bord pour certaines raisons, lui causant de ce fait une frustration et une perte financière. Dans beaucoup de cas, le passager ne reçoit pas le remboursement qui lui est dû et subit une perte financière non seulement pour le billet, mais aussi pour des réservations d'hôtel éventuelles.

2.4 Le contrat de transport aérien est un accord qui comprend deux engagements, le premier étant de fournir un service et l'autre étant de payer, en échange, un prix pour ce service. Cependant, comme il s'agit d'un contrat d'adhésion, il doit être fondé sur la bonne foi. La bonne foi est un principe directeur dans les relations contractuelles commerciales et n'est rien d'autre que le sentiment de confiance entre les deux parties pour un avantage à obtenir – le service de transport aérien et le paiement du prix pour ce service.

2.5 Sans bonne foi, les transactions de commerce électronique seraient difficiles à effectuer, surtout dans des questions qui transcendent les frontières nationales, où le passager est en situation de faiblesse et n'a pas une protection juridique appropriée. Afin d'assurer la durabilité du transport aérien international et en raison de la demande croissante de transactions commerciales en ligne, un engagement ferme d'élaborer des mécanismes pour protéger le consommateur dans les achats en ligne est demandé aux États et aux compagnies aériennes.

2.6 Les États doivent élaborer des politiques sur la protection du consommateur du commerce électronique, qui définissent les obligations des fournisseurs qui offrent des produits en utilisant des média électroniques, ainsi que les droits du consommateur.

2.7 L'OACI est priée d'élaborer des lignes directrices sur la protection du consommateur dans les transactions de réservation, d'achat de billets et d'enregistrement en ligne.

3. **SUITE À DONNER**

3.1 L'Assemblée est invitée :

- a) à demander instamment aux États d'élaborer des politiques sur la protection du passager dans les transactions de réservation, d'achat de billets et d'enregistrement en ligne ;
- b) à demander instamment au Conseil de l'OACI d'élaborer des politiques sur la protection du consommateur dans des transactions de commerce électronique.

— FIN —