



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

网上购买交易中的消费者保护问题

（由哥伦比亚提交）

执行摘要

本工作文件分析了制定用于保护旅客进行国际机票网上预订、购买和办理登机手续的指导原则的必要性。

行动： 请大会通过 3.1 和 3.2 段中所载的建议。

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：	本工作文件所提及的各项活动将根据 2014 年至 2016 年经常方案预算和、或来自预算外捐助的可用资源情况进行。
参考文件：	《第六次世界范围航空运输会议（ATConf/6）报告》（Doc 10009号文件）

¹ 西班牙文文本由哥伦比亚提供。

1. 引言

1.1 电子商务在商业运作中已成为一种极为重要的工具，尤其是在国际机票的网上预订和购买方面；但是，旅客经常是欺诈或系统差错的受害者，这意味着他们需要充分知悉自身以及网上供应商和/或零售商的各自的权利和义务。

2. 分析

2.1 在有些情况下，系统会在旅客完成了购票交易之后另外加收费用，或由于差错，系统可能收取旅客购置多张机票的费用，或旅客支付了票款之后，在办理登机手续时意外地发现自己却没有作为旅客来登记。有时，由于预订网页并没有说明机票上的姓名必须和护照上的完全一致，旅客因而不得不支付额外的费用，在最坏的情况下，甚至被迫放弃机票。

2.2 还有一些情况是，旅客已在网上预定并据此购票，但始终得不到确认，旅客因而根本没有收到机票。

2.3 最后，航空公司可能出于某些原因而拒绝旅客登机，这让旅客失望并使其财务上失利。很多时候旅客得不到适当的补偿因而遭受财务损失，不仅仅是机票，同时还有酒店的预订。

2.4 航空承运合同是一份涉及两项承诺的协议：一项是提供服务，另一项是作为交换而为这项服务支付费用。但是，由于这是一种格式合同，因此必须建立在诚信的基础上。诚信是商业合同关系的指导原则，也就是需要获得利益双方——提供航空运输服务和为这项服务付款这两者之间的彼此信任。

2.5 如果没有诚信，电子商务交易就难以进行，尤其是对于跨越国境的事项，因为在这种情况下，旅客处于不利地位，得不到适当的法律保护。为了确保国际航空运输的可持续性，并由于对网上商务的需求与日俱增，各国和航空公司必须做出坚定的承诺，制定保护消费者网上购票的机制。

2.6 各国应制定关于电子商务消费者保护的政策，其中列明供应商使用电子媒介提供产品的义务以及消费者的权利。

2.7 要求国际民航组织制定关于保护消费者进行机票的网上预订、购买和办理登机手续的指导原则。

3. 行动

3.1 请大会

- a) 敦促各国制定关于保护消费者进行机票的网上预订、购买和办理登机手续的政策；和
- b) 敦促国际民航组织理事会制定关于保护消费者进行电子商务交易的政策。