



## المؤتمر العالمي للنقل الجوي الاجتماع السادس

مونتريال، من ١٨ إلى ٢٢ مارس ٢٠١٣

البند ٢ من جدول الأعمال: بحث المسائل الرئيسية والإطار التنظيمي المتعلق بها  
٢ - ٣: حماية المستهلك

مشروع التقرير

البند ٢ من جدول الأعمال: بحث المسائل الرئيسية والإطار التنظيمي المتعلق بها  
٣-٢: حماية المستهلك

١-٣-٢ الوثائق

١-١-٣-٢ نظر المؤتمر في البند ٣-٢ من جدول الأعمال بالاستناد إلى ورقات العمل التالية: WP/5 و WP/15 و WP/20 (الأمانة العامة) و WP/70 (كندا وألمانيا والإمارات العربية المتحدة والولايات المتحدة واتحاد النقل الجوي الدولي والرابطة الدولية للشحن الجوي) و WP/30 (شيلي) و WP/31 (منظمة السياحة العالمية للأمم المتحدة) و WP/43 (المملكة العربية السعودية نيابة عن مجموعة الدول العربية) و WP/45 (الولايات المتحدة) و WP/47 (أعضاء اللجنة الأفريقية للطيران المدني) و WP/55 (أيرلندا نيابة عن الاتحاد الأوروبي ودوله الإعضاء ودول أخرى أعضاء في اللجنة الأوروبية للطيران المدني) و WP/68 (اتحاد النقل الجوي الدولي والاتحاد العربي للنقل الجوي واتحاد شركات الطيران في آسيا والمحيط الهادئ ورابطة النقل الجوي لأمريكا اللاتينية والكاريبي) و WP/77 (جنوب أفريقيا) و WP/79 (سنغافورة) و WP/83 (أندونيسيا) و WP/91 (المجلس الدولي للمطارات) و WP/95 (البرازيل) و WP/98 (الصين) و WP/69 و WP/102 (رابطة أمريكا اللاتينية لقانون الطيران والفضاء).

٢-١-٣-٢ أحاط المؤتمر علماً أيضاً بورقات المعلومات التالية: IP/1 (الأمانة العامة) و IP/7 (أعضاء لجنة أمريكا اللاتينية للطيران المدني) IP/15 (كوريا).

٢-٣-٢ المناقشة

١-٢-٣-٢ أعرب المؤتمر عن تأييده بالإجماع للحاجة لحماية مستهلكي خدمات النقل الجوي. ولوحظ أيضاً أن فعالية الاستجابات بتنظيم اللوائح التي تعتمد عليها الدول ستستفيد من زيادة التضافر والتوافق.

٢-٢-٣-٢ كان ثمة تأييد واسع النطاق للرأي الذي مؤداه أن الايكاو، بوصفها أفضل منتدى لمعالجة المسائل المتعلقة بالنقل الجوي الدولي، ينبغي أن تؤدي دوراً رائداً في وضع المبادئ الأساسية رفيعة المستوى غير المفروضة بشأن حماية المستهلك. وجرى الإقرار بأنه، في وضع مثل هذه المبادئ الأساسية، سيكون من الضروري السعي من أجل توازن ملائم بين الحاجة لحماية المستهلك وقدرة الصناعة على المنافسة. ولوحظ أيضاً أن وضع مثل هذه المبادئ الأساسية يجب أن يتيح المرونة فيما يتعلق بتنفيذ الدولة، مع أخذ خصائص اجتماعية وسياسية واقتصادية محددة في الحسبان. واعتُبر تثقيف المستهلكين بشأن الجوانب الرئيسية للسفر الجوي جانباً هاماً لحماية المستهلكين.

٣-٢-٣-٢ لاحظت عدة دول ومنظمات أن وضع المبادئ الأساسية بشأن حماية المستهلك ينبغي أن تكون متماشية مع الوثائق الحالية، ولا سيما الاتفاقية لتوحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي، التي اعتمدت في مونتريال في ٢٨ مايو ١٩٩٩ (أي "اتفاقية مونتريال"). وفي هذا الصدد، شجعت الدول التي لم تصدق بعد على اتفاقية مونتريال على أن تصدق عليها.

٤-٢-٣-٢ فيما يتعلق بوضع المبادئ الأساسية بشأن حماية المستهلك بطريقة تتسم بالكفاءة والسرعة، جرى الإعراب عن التأييد لإنشاء فريق خاص مكرس لهذا الموضوع، يمكن أن ينبثق عن هيئات الايكاو الحالية مثل فريق خبراء تنظيم النقل الجوي.

٢-٣-٢-٥ نظراً لفوائد تزويد مستخدمي خدمات النقل الجوي بمعلومات واضحة عن الأسعار، كان ثمة تأييد للحاجة لإدراج شفافية الأسعار كجزء من المبادئ الأساسية بشأن حماية المستهلك.

٢-٣-٢-٦ أعربت الدول عن تأييدها للتدابير الرامية لتعزيز ترابط النقل الجوي وأيدت التعاون في تحديد العوائق التي تعترضه. وفيما يتعلق بالمزيد من العمل الذي تضطلع به اللايكاو في هذا المجال، وخاصة ذلك الذي يتركز على تحليلات التكاليف والمنافع، جرى الإلماح إلى أنه من المطلوب المزيد من النظر فيه، بما في ذلك النظر فيه من قبل فريق خبراء أمن الطيران وفريق خبراء التسهيلات.

٢-٣-٢-٧ أحاطت منظمة السياحة العالمية المؤتمر علماً بقرارها إرجاء وضع مشروع اتفاقيتها بشأن حماية السائحين ريثما يتم استعراض نتائج المؤتمر. ووافق المؤتمر على الحاجة لتفادي تطبيق مجموعات مختلفة من القواعد، استناداً إلى ما إذا كان أي شخص يعتبر راكباً جواً أو سائحاً، وخاصة في حالات الاضطرابات الهائلة أو حالات "القوة القاهرة".

### ٢-٣-٣ الاستنتاجات

٢-٣-٣-١ على ضوء الوثائق التي تم بحثها، وعقب المناقشة التي دارت بشأن حماية المستهلك بمقتضى البند ٢-٣ من جدول الأعمال، خلُص المؤتمر إلى ما يلي:

(أ) تحظى أهمية حماية مصالح المستهلكين بتأييد شامل، شأنها في ذلك شأن الحاجة لنهوج متوافقة؛

(ب) المبادئ الأساسية بشأن حماية المستهلك، التي تشكل مسائل مثل شفافية الأسعار ومساعدة الركاب في حالات تأخر الطائرات والإلغاءات والمنع من ركوب الطائرة، ستفيد الركاب والمشغلين على السواء؛

(ج) ينبغي تشجيع الدول على اعتماد اتفاقية مونتريال؛

(د) ينبغي للدول أن تعزز القدرة على الوصل التي يوفرها النقل الجوي وأن تعمل على تحديد وإزالة العوائق أمام القدرة على الوصل، وينبغي للدول أن تضمن تقديم البيانات والمعلومات عن الركاب المتوافرة للسلطات الحكومية وشركات الطيران والمطارات والمصادر الأخرى ذات الصلة إلى الايكاو لتسهيل هذه الجهود؛

(هـ) ثمة حاجة لنهج مُنسَّق بين المنظمات، بما في ذلك منظمة السياحة العالمية للأمم المتحدة.

### ٢-٣-٤ التوصيات

#### التوصية ٢-٣/خ - حماية المستهلك

يوصي المؤتمر بما يلي:

(أ) ينبغي للايكاو أن تواصل رصد تطورات حماية المستهلك وأن تلعب دوراً الريادة في وضع إرشادات في مجال السياسة العامة، مع مراعاة مصالح الدول وقطاع الطيران والمسافرين جواً وغير ذلك من الجهات الفاعلة في مجال الطيران؛

- ب) ينبغي للايكاو، على وجه الخصوص، أن تعد مجموعة من المبادئ الأساسية بشأن حماية المستهلك تحقق توازناً ملائماً بين حماية المستهلكين وقدرة قطاع الطيران على المنافسة وتراعي احتياجات الدول للمرونة، نظراً للخصائص الاجتماعية والسياسية والاقتصادية المختلفة للدول؛
- ج) ينبغي أن تكون المبادئ الأساسية متسقة مع الوثائق الحالية، وخاصة اتفاقية مونتريال؛
- د) لتسهيل إعداد المبادئ الأساسية بطريقة تتسم بالكفاءة والسرعة، ينبغي للايكاو أن تنشئ فريقاً خاصاً مكرساً يُستمد من هيئات قائمة مثل فريق خبراء تنظيم النقل الجوي؛
- هـ) ينبغي للايكاو أن تستمر في لعب دور الريادة في حماية المستهلك في مجال النقل الجوي وينبغي لها أن تتعاون مع المنظمات الدولية الأخرى، بما في ذلك منظمة السياحة العالمية للأمم المتحدة، بشأن مجالات الاهتمام المشترك؛
- و) ينبغي للدول أن تشجع على اعتماد وتطبيق الإجراءات الرامية إلى زيادة القدرة على الوصل التي يوفرها النقل الجوي؛
- ز) ينبغي للايكاو أن تتخذ الإجراءات الضرورية، ويمكن أن يكون ذلك من خلال إشراك هيئات ملائمة مثل فريق خبراء أمن الطيران وفريق خبراء التسهيلات، من أجل الأعمال اللاحقة بشأن تحليل التكاليف والمنافع المتصلة بقدرة النقل الجوي على الوصل.
-