



NOTE DE TRAVAIL

SIXIÈME CONFÉRENCE MONDIALE DE TRANSPORT AÉRIEN

Montréal, 18 – 22 mars 2013

Point 2 : Examen de questions clés et du cadre réglementaire corrélatif

2.3 : Protection des consommateurs

TRANSPORT AÉRIEN AFRICAIN ET PROTECTION DES CONSOMMATEURS

(Note présentée par 54 Etats membres¹, membres de la Commission africaine de l'aviation civile (CAFAC))

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

La présente note de travail, qui est présentée par les 54 États africains, porte sur la nécessité d'un régime de protection des consommateurs au niveau national, régional et continental, et préconise l'adoption du projet de réglementation sur la protection des consommateurs qui a été élaboré par l'Union africaine.

Suite à donner : La Conférence est invitée à accepter les recommandations présentées dans le paragraphe 7.

Références : Les références ATConf/6 peuvent être consultées sur le site www.icao.int/meetings/atconf6.

1. INTRODUCTION

1.1 Beaucoup de consommateurs de services de transport aérien en Afrique n'ont pas la chance d'être protégés par une quelconque institution contre une mauvaise livraison de service et n'ont généralement pas connaissance de droits qu'ils pourraient avoir contre les divers fournisseurs de services qui traitent directement avec eux.

1.2 Dans certains cas où, ayant connaissance de leurs droits, ils s'efforcent de faire respecter ces droits, ils sont souvent confrontés à une incapacité institutionnelle, parfois faute d'informations.

¹ Afrique du Sud, Algérie, Angola, Bénin, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Cap-Vert, Comores, Congo, Côte d'Ivoire, Djibouti, Égypte, Érythrée, Éthiopie, Gabon, Gambie, Ghana, Guinée, Guinée-Bissau, Guinée équatoriale, Jamahiriya arabe libyenne, Kenya, Lesotho, Libéria, Madagascar, Malawi, Mali, Maroc, Maurice, Mauritanie, Mozambique, Namibie, Niger, Nigéria, Ouganda, République centrafricaine, République démocratique du Congo, République-Unie de Tanzanie, Rwanda, Sao Tomé-et-Principe, Sénégal, Seychelles, Sierra Leone, Somalie, Soudan, Soudan du Sud, Swaziland, Tchad, Togo, Tunisie, Zambie, Zimbabwe.

1.3 Certains pays africains réglementent la protection des droits des consommateurs du transport aérien en utilisant des règles générales sur la protection des consommateurs. Certains pays ont une réglementation expressément élaborée pour la protection des consommateurs en aviation et/ou un service de l'Autorité de l'aviation civile qui traite des aspects de protection des consommateurs.

1.4 Dans l'ensemble, les pays africains n'ont pas de réglementation générale sur la protection des consommateurs ni de règles spécialisées traitant des droits des consommateurs dans le transport aérien.

1.5 Le régime de Varsovie/Montréal reste pour beaucoup de consommateurs du transport aérien en Afrique le seul moyen d'obtenir une certaine forme de protection et de réparation contre les compagnies aériennes.

1.6 L'Article 9.6 de la Décision de Yamoussoukro (DY) prescrit que les droits des consommateurs soient protégés. Pour le consommateur du transport aérien en Afrique, cette disposition est peut-être la disposition individuellement la plus importante, reconnaissant :

- a) les défis auxquels sont confrontés de très nombreux consommateurs ;
- b) la nécessité de procurer une certaine forme de réglementation sur la protection des consommateurs.

2. DROITS DES CONSOMMATEURS/FOURNISSEURS DE SERVICES

2.1 Les réglementations sur les droits des consommateurs sont conçues pour assurer que les services rendus aux consommateurs répondent bien à l'objet recherché. Elles visent à ce que les fournisseurs soient réglementés pour assurer la continuité du service, la qualité du service rendu, le traitement des plaintes et surtout les remboursements et les programmes de réparation au bénéfice des consommateurs.

2.2 Certains pays ont élaboré un corpus d'instruments juridiques et d'arrangements institutionnels appliquant à leurs citoyens des règles générales de protection des consommateurs et développant le corpus de législation vers des secteurs spécialisés de l'activité économique.

2.3 Certaines autorités de l'aviation civile ont aussi élaboré un considérable corpus de réglementation pour guider les opérations de fournisseurs de services et garantir que les droits des consommateurs soient protégés. Certains États peuvent avoir un document unique, d'autres ont appliqué les principes fondamentaux dans différentes réglementations.

3. PRINCIPES ESSENTIELS DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS EN AVIATION

3.1 Les principes essentiels de la protection des consommateurs en aviation comprennent la résolution des problèmes ci-après qui sont traités dans les projets de réglementations sur la protection des consommateurs du transport aérien en Afrique élaborés par l'Union africaine (UA).

3.2 **Insolvabilité**

3.2.1 Comment peut-on réduire les durs effets de l'insolvabilité sur les passagers qui sont laissés en plan ou sont perdants sur des billets payés à des agents de voyage, des organisateurs de voyages à forfait et des compagnies aériennes qui sont insolubles ?

3.2.2 Ainsi, des dispositions ont été insérées dans les projets de réglementations sur la protection des consommateurs afin de permettre aux autorités régionales de la DY et aux autorités nationales de poser des questions au moment de l'enregistrement du transporteur et de la certification de la compagnie aérienne admissible et d'autres compagnies aériennes afin d'assurer la stabilité financière ; de réglementer la protection de l'argent de passagers ; d'établir un fonds pour assurer que l'argent des passagers ne soit pas pris par des fournisseurs de services irresponsables et que s'il a été pris il puisse être remboursé ou servir à rapatrier les passagers jusqu'à leur destination prévue.

3.3 **Pratiques inéquitables et trompeuses**

3.3.1 Il continue d'y avoir un souci majeur au sujet du type de mesures à imposer aux fournisseurs de services pour assurer un prix équitable, une bonne communication et des pratiques de marketing acceptables.

3.3.2 Les mesures introduites dans diverses juridictions pour réduire pareilles pratiques incluent l'élimination de publicité trompeuse et la divulgation de tous les faits au sujet du voyage qui est payé par un passager. De plus, étant donné la grande fréquence de son application en Afrique, la pratique de sièges gratuits a été mise en question dans les projets de réglementation et citée comme une pratique qui est non seulement inéquitable mais peut aussi conduire à des tromperies et qu'il faut punir. D'autres mesures concernent les refus persistants d'embarquement ; l'application inéquitable du régime Varsovie/Montréal ; l'insuffisance de l'assurance ; et les vols constamment retardés.

3.3.3 Les projets de réglementation prévoient des obligations générales sur l'assurance, la non discrimination, le maintien d'un point de contact pour les passagers et touristes ; les informations au consommateur ; la procédure de plainte, le dépôt d'informations avancées sur les vols et les passagers ; la conformité avec le régime de responsabilité de Varsovie ; le refus d'embarquement ; les retards ; l'annulation de vols ; le déclassé particulièrement en raison de la politique de sièges gratuits ; et les obligations spécifiques d'agents de voyages aériens, d'organiseurs de voyages à forfait et d'aéroports.

4. **DROITS DES CONSOMMATEURS**

4.1 Les obligations décrites dans le paragraphe précédent comportent aussi des droits complémentaires des passagers, incluant remboursement, annulation, changement d'itinéraire et compensation. Il faut observer que le consommateur du transport aérien en Afrique a le droit d'annuler sa réservation, peut demander remboursement ou recevoir un nouvel itinéraire, et à tout moment a le droit d'être compensé pour retards, surréservations et vols annulés.

4.2 Le consommateur a aussi le droit de faire examiner sa plainte. Les autorités de l'aviation civile devraient considérer qu'il y a une obligation d'introduire des mesures aux aéroports pour recevoir les plaintes et traiter ces plaintes comme il convient.

5. DROITS DE TIERS

5.1 Des dispositions exceptionnelles ont été incluses dans le projet pour assurer que les fournisseurs de services sur lesquels des tiers comptent soient en relation directe avec le consommateur et que leurs actes téméraires ou négligents, entraînant que la compagnie aérienne ne peut fournir les services prévus par contrat, peuvent être, dans le cadre de la législation nationale, poursuivis en justice pour manquement général de devoirs à l'égard des consommateurs. Le droit corrélatif de recours de fournisseurs de services contre d'autres a aussi été introduit.

6. PROCÉDURES ADMINISTRATIVES

6.1 Des procédures administratives, incluant le droit d'investiguer, de procéder à des audiences et d'imposer des pénalités ont aussi été proposées pour assurer le respect des réglementations proposées.

7. RECOMMANDATIONS

7.1 La Conférence est invitée à :

- a) demander que l'OACI élabore des textes détaillés d'orientation pour guider les États afin d'aboutir à l'universalité et l'uniformité sur ces questions :
- b) noter que la Commission africaine de l'aviation civile (CAFAC) est disposée et prête à travailler avec l'OACI et d'autres blocs régionaux à cet égard afin d'obvier à l'unilatéralisme.