



المؤتمر العالمي للنقل الجوي

الاجتماع السادس

مونتريال، من ١٨ إلى ٢٢ مارس ٢٠١٣

البند ٢ من جدول الأعمال: بحث القضايا الرئيسية وإطار تنظيم اللوائح ذي الصلة
البند ٢-٣ من جدول الأعمال: حماية المستهلك

اقتراح تدويل وتوحيد الأنظمة الخاصة بحماية المستهلك في مجال النقل الجوي

(ورقة مقدمة من شيلي)

الموجز التنفيذي

تلخص ورقة العمل هذه تجربة شيلي فيما يتعلق بحماية حقوق المستهلك في مجال النقل الجوي وتقدم تحليلاً لآثار اللوائح التنظيمية. وتقتصر أيضاً أنه ينبغي للايكافو أن تقوم بإعداد دليل توجيهي أو مدونة قواعد سلوك أو مشروع اتفاق متعدد الأطراف، بهدف توحيد الأنظمة المتعلقة بحماية حقوق الركاب. وينبغي لهذه التدابير تفادي الإفراط في التنظيم وتحقيق التوازن السليم بين حماية الركاب الجويين والقدرة التنافسية لشركات الطيران.

الإجراء: يُدعى المؤتمر إلى الموافقة على التوصية الواردة في الفقرة ٣.

المراجع:
يمكن الاطلاع على المواد المرجعية للمؤتمر العالمي السادس للنقل الجوي على الموقع:
www.icao.int/meetings/atconf6

١- تجربة شيلي فيما يتعلق بحماية حقوق المستهلك في مجال النقل الجوي

١-١ تنص سياسة النقل الجوي التجارية لشيلي على حرية دخول الأسواق وحرية تحديد الأسعار والحد الأدنى لتدخل الدولة في المسائل التجارية وتحرير الملكية والسيطرة كمبادئ للطيران التجاري، وذلك بهدف توفير خدمات جوية فعالة بأفضل نوعية ممكنة وبأقل تكلفة.

¹ النسخة الإسبانية قدمتها شيلي.

١-١-١ دلت هذه السياسة على أن النقل الجوي غير مدعوم من دولة شيلي وأنه سوق متنامية باستمرار. وهكذا، تم نقل ٩٨٠ ٢٣٣ ١٥ راكبا في شيلي في عام ٢٠١٢ عن طريق العمليات الوطنية والدولية، وهو ما يمثل نمواً بنسبة ١٧.٣ في المائة مقارنة بعام ٢٠١١.

٢-١ والتنظيم الوطني لحقوق الركاب مستمد من قانون الطيران وقانون حماية المستهلك ويتناول بشكل أساسي المسائل المتعلقة بالحق في الحصول على المعلومات؛ والتأخير وإلغاء الرحلات؛ ومنع ركوب الطائرة بسبب الحجز الزائد؛ والأمتعة المفقودة ومسؤولية وكالات السفر وشركات النقل الجوي.

١-٢-١ ويتضمن قانون حماية حقوق المستهلك التزامات ذات طبيعة عامة وتطبق بوجه عام على جميع المشتريات من السلع أو الخدمات. ويقدر ما يتعلق الأمر بقانون الطيران، فإنه يشمل، كقاعدة عامة، الحق في أن يتم توفير النقل في الوقت والتاريخ المنصوص عليهما ووفقاً لأي شروط أخرى منصوص عليها، مع قدرة الناقل الجوي على وقف أو تأخير أو إلغاء رحلة ما أو تعديل الشروط المتعلقة بها، لأسباب تتعلق بالأمن أو "القوة القاهرة". وفي حالة عدم الوفاء بالالتزامات من جانب الناقل الجوي، فإن ذلك سيؤدي إلى التعويض عن الأضرار ذات الصلة.

٢-٢-١ وفيما يتعلق بالرحلات الجوية الدولية، يرد التشريع المطبق في اتفاقية مونتريال (١٩٩٩) التي دخلت حيز النفاذ في شيلي اعتباراً من عام ٢٠٠٩.

٣-١ وقد أولت شيلي أهمية مركزية لتوفير المعلومات عن حقوق الركاب الجويين وتشجيع ثقافة المطالبات.

١-٣-١ والمعلومات غير المتماثلة موجودة في كل العلاقات الخاصة بالأنشطة الاستهلاكية ويظهر ذلك بجلاء في مجال النقل الجوي بسبب طبيعته المعقدة، والتي هي تنظيمية وفنية على حد سواء. ولذلك، ينبغي أن تهدف الأنظمة في هذا القطاع إلى تزويد الركاب بأكبر قدر من المعلومات بشأن حقوقهم وكيف يمكنهم إنفاذها.

٢-٣-١ وتقوم هيئة الطيران في شيلي بنشر وترويج الكتيبات التي تقدم المعلومات للركاب الجويين وتنتشر دورياً مؤشرات جودة الخدمة (التأخير والإلغاء والمطالبات)، وذلك بهدف تحسين المعلومات المقدمة للركاب.

٤-١ وتشمل إجراءات المطالبات لمستخدمي النقل الجوي هيئة خاصة تضطلع بالوساطة لدى شركة الطيران قبل اللجوء إلى الهيئة الإدارية التي تحمي حقوق المستهلك، وكذلك إجراءات قانونية أمام محاكم العدل.

١-٤-١ وقد تم نقل نحو ١٣ مليون مسافر في عام ٢٠١١ وقُدِّمت ٣ ١٠٣ مطالبات، مما يعادل نسبة ٠.٠٢ في المائة من الركاب، وفي عام ٢٠١٢ تم نقل أكثر من ١٥ مليون مسافر وقُدِّمت ٤ ٥١٠ مطالبات، مما يعادل أيضاً نسبة ٠.٠٢ في المائة. ويظل مؤشر المطالبات منخفضاً على الرغم من الزيادة المسجلة في حركة الركاب. وتُقدم معظم المطالبات بسبب إلغاء الرحلة وتأخيرها (١ ٠٣٠ مطالبة) والمشاكل المتعلقة بالأمتعة (٧٦٧ مطالبة).

٢- تجزئة القواعد التنظيمية والاقتراح المقدم للايكواو

١-٢ تؤدي التجزئة التنظيمية، على الصعيدين الوطني والدولي، إلى توفير معلومات غير متماثلة، ويؤدي ذلك بدوره إلى عدم حماية الركاب، نظراً لصعوبة معرفة الحقوق وفقاً لمختلف أنواع الأنظمة المعمول بها.

١-١-٢ والحل المقترح لهذه التجزئة التنظيمية يكمن في تدويل وتوحيد الأنظمة المتعلقة بحقوق الركاب. ومن شأن ذلك أن يحد من المعلومات غير المتماثلة ويهيئ قدرًا أكبر من اليقين القانوني للركاب والمشغلين.

٢-٢ وينبغي للايكاو أن تضطلع بإجراء توحيد الأنظمة في مجال حقوق الركاب الجويين من خلال الأدلة التوجيهية أو مدونات قواعد السلوك أو مشروع اتفاق متعدد الأطراف. وللايكاو دور أساسي في هذا المجال باعتبارها المنظمة التي تقوم بتنظيم وتوجيه العمليات الجوية ككل. وإن أي مبادرات بإنشاء أنظمة خارج نطاق الايكاو يمكن أن تتسبب في المزيد من التجزئة. وفي الواقع، ينبغي ألا تقتصر الحماية على الركاب المسافرين كسائحين فقط، ولكن ينبغي أن تشمل أيضا الركاب المسافرين من أجل أعمالهم والركاب الذين يعانون من إعاقة حركية والركاب الذين ينتمون الى أصول عرقية مختلفة والركاب الذين يسافرون لأغراض الدراسة، وما إلى ذلك.

٣-٢ ويجب أن يتفادى التنظيم المقترح من جانب الايكاو الإفراط في التنظيم ويحقق التوازن السليم بين توفير الحماية الكافية للركاب الجويين والقدرة التنافسية لشركات الطيران. وإذا كان التنظيم مكلفا للغاية فإن التكاليف ستزيد بالنسبة لشركات الطيران. وسيتم تمرير هذه الزيادة إلى المستهلكين، مع ارتفاع لاحق في الأسعار، مما قد يحد من إمكانية انتفاع بعض الركاب من خدمات النقل الجوي.

٤-٢ ومن ناحية أخرى، تؤثر الزيادة في التكاليف التشغيلية بشكل رئيسي على شركات الطيران الصغيرة، إذ إن شركات الطيران الكبيرة أكثر قدرة على التعامل مع المتطلبات المفرطة، على سبيل المثال: لديها أحدث الأساطيل ومشاكل أقل من حيث الصيانة؛ وأطقم بديلة؛ وطائرات لتحويل الركاب و/أو لديها تحالفات استراتيجية؛ مما يسمح لها بتقديم الخدمات حتى في الحالات الصعبة أو المكلفة.

١-٤-٢ والإفراط في التنظيم قد يتسبب في وقف عمليات شركات الطيران الصغيرة، مما يؤدي إلى تمركز القوة في أيدي الشركات الكبرى الوحيدة التي يمكن أن تتحمل التكاليف المفروضة عليها بسبب الإفراط في التنظيم، مما يحد من خدمات النقل الجوي.

٥-٢ وبناء على ما تقدم، ينبغي للايكاو أن تعمل على الصعيد المتعدد الأطراف نحو التنظيم الدولي وأن توحيد حماية حقوق الركاب، مع التركيز على المعلومات بدلا من الإفراط في التنظيم، الأمر الذي قد يشكل خطرا على القدرة التنافسية في سوق النقل الجوي.

٣- التوصية

١-٣ وفقا للمناقشة التي سبق وصفها، يُدعى المؤتمر إلى النظر في اقتراح شيلي بأنه ينبغي للايكاو أن تضع دليلا توجيهيا أو مدونة قواعد سلوك أو مشروع اتفاق متعدد الأطراف، مما يوحد الأنظمة المتعلقة بحماية حقوق الركاب. وينبغي لهذه التدابير تفادي الإفراط في التنظيم وتحقيق التوازن السليم بين حماية الركاب الجويين والقدرة التنافسية لشركات الطيران.