



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

LE TRANSPORT AÉRIEN ET LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

[Note présentée au nom des 54 États africains² membres de
la Commission africaine de l'aviation civile (CAFAC)]

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

La présente note de travail souligne l'importance des différents aspects de la protection du consommateur à la suite de la libéralisation du transport aérien. Elle insiste également sur la nécessité d'une application uniforme des principes régissant la protection du consommateur afin de faire face au réseautage des compagnies aériennes.

Suite à donner : La Conférence est invitée à examiner les recommandations formulées au paragraphe 4.

<i>Références :</i>	Les références ATConf/6 peuvent être consultées sur le site web www.icao.int/meetings/atconf6 .
---------------------	--

1. INTRODUCTION

1.1 La plupart des consommateurs des services de transport aérien ignorent ou ne sont pas suffisamment protégés en cas de piètre qualité des services fournis par les divers prestataires des services.

1.2 Même lorsque cette protection est suffisante, quand ils tentent de faire valoir leurs droits, les consommateurs sont souvent confrontés à une incapacité institutionnelle.

1.3 Certains pays réglementent la protection des droits des consommateurs du transport aérien par des règles générales régissant la protection du consommateur tandis que d'autres pays ont élaboré des cadres réglementaires spécifiques pour traiter ce genre de problèmes.

¹ La version française est fournie par la CAFAC.

² 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 équatoriale, Guinée-Bissau, Kenya, Lesotho, Libéria, Libye, 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 et Zimbabwe.

1.4 La Décision de Yamoussoukro (DY) est un important instrument dans la protection des droits des consommateurs des services aériens sur le continent africain.

1.5 L'Article 9.6 de la Décision de Yamoussoukro est peut-être la disposition la plus importante, qui reconnaît les défis auxquels un grand nombre de consommateurs est confronté, d'où la nécessité d'offrir une certaine forme de protection.

1.6 La réglementation sur les droits des consommateurs vise à s'assurer que les services fournis aux consommateurs sont adéquats. Elle veille à ce que les prestataires assurent la qualité, la régularité et la continuité des services. Elle prévoit par ailleurs des mécanismes pour le traitement des plaintes et qui plus est, des mécanismes de remboursement et d'indemnisation du consommateur.

2. **PRINCIPES FONDAMENTAUX DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR DES SERVICES AÉRIENS**

2.1 Les principes fondamentaux de la protection du consommateur des services aériens couvrent les questions ci-après traitées dans un projet de règlement sur la protection du consommateur du transport aérien africain.

2.2 **Insolvabilité**

2.2.1 Le projet de réglementation sur la protection du consommateur permettra aux autorités de mettre en place des systèmes durables pour la protection des droits des consommateurs en cas d'insolvabilité. Ses dispositions traitent du rapatriement des passagers, des remboursements, des indemnisations, etc.

2.3 **Pratiques déloyales et trompeuses**

2.3.1 Le projet de réglementation impose des obligations générales aux exploitants des services aériens, aux organisateurs de voyages, aux agents de voyage ainsi qu'aux aéroports. Ces obligations portent notamment sur l'assurance, la non-discrimination, le maintien d'un point de contact pour les consommateurs, les procédures pour le traitement des plaintes, la communication d'informations aux passagers et les vols avancés, la conformité aux régimes de responsabilité internationaux, les recours en cas de refus d'embarquer, les retards et l'annulation de vols.

2.4 **Transporteurs appartenant à un réseau**

2.4.1 Les principales villes sont actuellement desservies essentiellement par les transporteurs appartenant à un réseau. Ces derniers sont soit soumis à des régimes de protection du consommateur différents et morcelés, soit n'en ont pas du tout. Les consommateurs ne savent donc pas auprès de qui faire valoir leurs droits, le transporteur d'exploitation ou le transporteur commercial.

2.5 **Protection des renseignements personnels**

2.5.1 Les renseignements personnels sur les passagers sont une exigence fondamentale avant et pendant le voyage aérien. Diverses parties prenantes ont besoin de ces renseignements pour diverses raisons. Les renseignements personnels sur le passager sont censés faciliter les courants de trafic passagers, améliorer la sûreté et accélérer les voyages effectués pour des motifs licites. Toutefois, il y a une responsabilité supplémentaire, celle d'assurer la protection de la vie privée du consommateur.

3. CONCLUSION

3.1 Les compagnies aériennes soutiennent que la libéralisation accroîtra l'offre tout en assurant une meilleure connectivité. Au niveau des compagnies aériennes, la libéralisation commande un degré de liberté commerciale permettant aux compagnies d'ajuster les capacités pour faire droit aux mutations dans l'offre du transport aérien. Cette souplesse accordée aux compagnies aériennes appellent des mesures de protection du consommateur concrètes et efficaces.

3.2 Il est important que les consommateurs des services aériens veillent à bien préserver leurs droits en cas de restriction/limitation desdits droits. Cette garantie n'est possible que si l'on dispose d'un jeu uniforme de principes fondamentaux régissant la protection des droits des consommateurs des services aériens, élaborés à l'échelle planétaire.

3.3 La CAFAC invite par conséquent la Conférence à demander à l'OACI d'engager le processus d'élaboration des principes de portée mondiale par l'harmonisation des principes en vigueur au plan régional.

4. RECOMMANDATIONS

4.1 La Conférence est invitée à examiner les recommandations ci-après :

- a) l'OACI doit mettre en place et promouvoir un cadre d'action pour la protection du consommateur au plan mondial ;
- b) l'OACI doit collaborer avec d'autres organismes des Nations Unies concernés, les communautés/blocs économiques régionaux, l'industrie et les autres parties prenantes dans l'élaboration de principes directeurs visant à faciliter l'harmonisation des politiques sur la protection du consommateur et garantir une protection adéquate au consommateur des services aériens.