



## مؤتمر اقتصاديات المطارات وخدمات الملاحة الجوية

مونتريال، ١٥ إلى ٢٠/٩/٢٠٠٨

البند رقم ٢: المسائل المحددة ذات الصلة باقتصاديات المطارات وإدارتها  
البند رقم ٢-١: التنظيم والملكية والمراقبة

### حماية حقوق المستهلك وأثرها في رفع كفاءة تشغيل المطارات

(ورقة مقدمة من المملكة العربية السعودية)

#### ملخص

تتطرق هذه الورقة إلى ضرورة وضع منهجية للدول ممثلة في سلطات طيرانها بالعمل للسعي على حماية مصالح المستهلك وحصوله على ما يناسب سفره من معلومات وبيانات فيما يتعلق بخدمات النقل الجوي المقدمة له، وبالعامل على تعزيز جهودها في المجال التنظيمي والتشريعي للدفاع عن مصالحه. وكلما كانت منظومة الخدمات والبنية التنظيمية متكاملة وتلبي احتياجات المسافر والقدرة التشغيلية للمطارات ذات كفاءة عالية كلما كانت المطارات أكثر جاذبية وتحقق رضا المسافر وتحفزه على تكرار عدد مرات السفر وإعادة استخدام ذلك المطار.

#### ١- المقدمة والتحليل

١-١ تعتبر المطارات عالما فريدا يتكون من تنظيمات ديناميكية شديدة التعقيد يتأثر عملها كثيرا بالعوامل الخارجية أيا كان نوعها مما يتطلب إجراء تعديلات متواصلة على استراتيجيات المطارات وخططها المستقبلية للتمكن من التكيف مع تلك العوامل الخارجية. إن دور السلطة التشريعية والتنظيمية تبقى في مراقبة السياسات التشغيلية للمطارات، وليس فقط من ناحية التأكد من تطبيق اشتراطات ومتطلبات السلامة والأمن بل أيضا من حيث مراقبة الرسوم والسياسات التشريعية للخدمات لإرتباط ذلك بمصالح المستهلكين. وهنا تكمن الحاجة لقيام التقنية والإبتكار لتلعب دورا هاما في تحقيق التوازن الأمثل بين السلامة والأمن والكفاءة والحاجة لتسهيل الحركة في أقصر فترة زمنية ممكنة.

٢-١ لقد مرت صناعة المطارات بتطورات وتغييرات دراماتيكية خلال الثلاثة عقود الأخيرة فهناك مطارات تم تحويلها من مؤسسات حكومية مدعومة إلى مؤسسات تجارية. ليس من ثمة سبب يمنع المطارات التي تدار بشكل جيد من العمل بنجاح ومهما اختلفت طريقة ملكيتها فإنها ستكون قادرة على الأقل بتغطية تكاليفها الإجمالية بما في ذلك أعباء رأس

المال من إيراداتها. فإذا تمكنت من ذلك فيجب أن تكون أيضا قادرة على تحقيق أرباحا ونجاحا وأكثرها قابلية لمفهوم أسس وفسفات الإدارة والملكية.

٣-١ تعتبر صناعة الطيران من الصناعات غير المستقرة، حيث أنها تواجه دائما مستجدات جديدة في الجوانب التنظيمية والتشغيلية والتقنية والفنية وسيصبح هاجس خفض التكاليف مطلباً ثابتاً طويل المدى لضمان تحقيق الأرباح ولا بد من التركيز الرئيسي على تحسين الكفاءة وخفض التكاليف عن طريق تحسين الإمدادات وأساليب العمل.

٤-١ أن مسؤولية السلطات التنفيذية العليا للمطارات ستكون موجهة أساسا وبالدرجة الأولى إلى حماية النشاط ككل، ومنع الإحتكار وضمان جودة الخدمة والإنتاج ومراقبة وحماية حقوق المستهلك، مع الحفاظ على السمعة العامة للقطاع داخليا وخارجيا وضمان تطبيق الإشتراطات والتشريعات والمواصفات الدولية.

## ٢- حماية حقوق المستهلك:

١-٢ إن مسؤوليات السلطات التشريعية والتنظيمية في أي مطار دولي وضع البنية الأساسية والتنظيمية لحماية حقوق المستهلك والعمل على تكريس الجهود في المجال التنظيمي والتشريعي للدفاع عن مصالح المستهلك، وإن من أولويات هذه الحقوق تطبيق وتفعيل الإتفاقيات والمعاهدات والتعديلات التي تطرأ عليها والتي تصدر عن (الإيكارو) لاسيما الإجراءات القياسية التي يجب على جميع الدول اتباعها منعا للإزدواجية. والسياسات العامة لتسعيرة الخدمات المؤداة في المطارات.

## ٣- التزامات الناقل الجوي حيال المستهلك:

١-٣ ينبغي لشركات النقل الجوي تنفيذ الشروط الواردة في عقد النقل مع توفير معلومات وبيانات توضيحية للمستهلك حول الأسعار وعملات الدفع وشروط استرداد قيمة التذاكر غير المستخدمة أو المفقودة ومواعيد حضور الراكب للمطار، والمواد الممنوع حملها على الطائرة، والوزن المسموح به مجانا والتعويض عن المنع من الصعود للطائرة بسبب الحجز الزائد ومتطلبات الصحة والتأمين وشروط نقل الحيوانات الأليفة والأنظمة الخاصة بالسلامة على الطائرات والإجراءات المتبعة في حالة ضياع الأمتعة وأي معلومات أخرى يمكن أن تفيد المستهلك.

٢-٣ كذلك على السلطات التشريعية والتنظيمية في المطارات حث شركات النقل الجوي على وضع ترتيبات بأولويات السفر يراعى فيها الاعتبارات الإنسانية وخاصة المسافرين ذوي الاحتياجات الخاصة والأطفال غير المصحوبين بوالديهم. كما ينبغي متابعة شركات الطيران بالتأكد من الوفاء بالتزاماتها حيال المستهلك في حالة إلغاء الرحلات مع تأمين حجز مؤكد للراكب على الرحلة التالية للشركة أو تغيير خط سير الرحلة إذا استدعى الأمر أو تعويض الراكب.

## ٤- الاستنتاجات:

١-٤ تتولى سلطات الطيران المدني متابعة تطبيق قواعد المنافسة ومنع الإحتكار وحماية حقوق المستهلك مع اتخاذ إجراءات التقصي والبحث وجميع الاستدلالات بالنسبة لحالات الممارسات المخلة بهذه القواعد وإنشاء قاعدة بيانات وإجراء الدراسات والبحوث اللازمة لكشف ومتابعة هذه الممارسات مع تطبيق الجزاءات في حالة عدم الامتثال بها.

٢-٤ كما لا بد من متابعة منظومة تسعيرة الخدمات في المطارات وضرورة التأكد بأن تكون مبنية على أسس علمية وتجارية ودولية سليمة وشاملة بالنسبة للخدمات المؤداة.

٣-٤ كذلك لا بد من إفساح المجال أمام القطاع الخاص للإستثمار وتطوير خدمات الطيران المدني والمطارات وخدمات المناولة الأرضية والملاحة الجوية وذلك لخلق بيئة تنافسية وضمان حماية المستهلك، مع رفع كفاءة وإنتاجية العاملين في سلطات الطيران المدني وتحديث أنماط الإدارة وتوصيف الوظائف وتطوير أساليب العمل للحصول على مستويات عليا في الأداء.

#### ٥- الإجراء المعروض على المؤتمر

١-٥ دعوة الإيكاو إلى النظر في وضع إطار تنظيمي عالمي لحماية حقوق المستهلك تطبق في جميع المطارات.

— انتهى —