



Nouvelle brève

L'industrie s'engage plus à fond envers la protection des consommateurs

9 juin 2015 (Miami) – L'Association du transport aérien international (IATA) accentue ses efforts auprès des partenaires – gouvernements, voyageurs et groupes de consommateurs – pour régler les importantes questions reliées à la protection des consommateurs. Actuellement, plus de 60 pays ont adopté une forme ou une autre de réglementation sur les droits des passagers, et d'autres pays envisagent de le faire.

« L'ensemble disparate de régimes de droits des consommateurs est confondant pour les voyageurs soumis à plusieurs régimes en même temps. Il nous faut un système de transport aérien équilibré qui assure la protection des consommateurs tout en permettant aux compagnies aériennes de concurrencer et d'innover », a déclaré M. Paul Steele, vice-président principal de l'IATA, Relations avec les membres et relations extérieures.

« La protection des consommateurs n'est pas une question de gagnants et de perdants. Tous veulent que les passagers arrivent à destination en toute sécurité et à l'heure prévue. Et dans une industrie extrêmement concurrentielle comme l'aviation, quand les choses vont mal, les compagnies aériennes sont naturellement portées à satisfaire leurs clients, comme c'est le cas pour toutes les entreprises de service », explique M. Steele.

« Si on examine la nature de plusieurs règlements, il semble que certains gouvernements ignorent les principes fondamentaux du commerce. Ils imposent des règlements qui ne s'attaquent pas aux causes profondes de plusieurs perturbations des voyages. À la lumière de ces constatations, l'IATA et les compagnies aériennes doivent proposer un nouveau dialogue sur la protection des consommateurs », poursuit M. Steele.

L'IATA s'implique activement auprès des groupes de protection des consommateurs dans le monde pour ouvrir le dialogue sur une solution équilibrée. En plus de chercher à mieux comprendre ce que les gouvernements entendent de la part des consommateurs, l'industrie a produit du matériel destiné à aider les gouvernements et les voyageurs à mieux saisir les problèmes découlant des règlements sur la protection des consommateurs. Parmi les premiers éléments développés, trois cartes postales ont été conçues pour évoquer les problèmes de ponctualité, de bagages mal acheminés et de réglementations confuses sur la protection des consommateurs.

Les compagnies aériennes ont élaboré des principes de base que les gouvernements devraient considérer lorsqu'ils adoptent des règlements sur la protection des consommateurs. Voici ces principes :

- Que les règlements soient clairs, afin que les passagers comprennent leurs droits.

- Que les compagnies aériennes s'assurent que leurs passagers sont toujours bien informés et qu'elles mettent en place des procédures efficaces de traitement des plaintes.
- Que les droits des passagers soient proportionnés en cas d'interruption de service.
- Que les gouvernements soient cohérents dans leurs efforts de réglementation, afin que les compagnies aériennes et les consommateurs n'aient plus à se disputer sur les régimes contradictoires de droits des passagers en vigueur dans le monde.



– IATA –

Pour plus de renseignements, veuillez communiquer avec :

Communications corporatives

Tél. : +41 22 770 2967

Courriel : corpcomms@iata.org

Notes aux rédacteurs

- L'IATA (Association du transport aérien international) représente quelque 260 compagnies aériennes qui assurent 83 % du trafic aérien mondial.

- Vous pouvez visiter notre page Twitter – <http://twitter.com/iata2press> – spécialement conçue pour les médias. On peut suivre les nouvelles de l'AGA à #IATAAGM.
- Vous trouverez plus de matériel sur l'AGA à l'intention des médias, y compris du matériel vidéo, sur la page www.iata.org/agm-news.
- On trouvera plus de renseignements sur la page www.iata.org/policy/consumer-protection/Pages/changing-debate.aspx.