

## I

*(Communications)***CONSEIL****RÉSOLUTION DU CONSEIL****du 2 octobre 2000****sur les droits des passagers aériens**

(2000/C 293/01)

LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

AFFIRME sa volonté de mieux faire connaître et de renforcer les droits des passagers des transports aériens. À cet égard, il accueille favorablement et se félicite de la communication de la Commission ainsi que de la campagne qu'elle a lancée pour sensibiliser les passagers sur leurs droits par la publication et l'affichage d'une charte dans les aéroports communautaires;

CONSTATE que les passagers aériens sont aujourd'hui insuffisamment informés de leurs droits et risquent de se trouver dans une situation déséquilibrée vis-à-vis des opérateurs;

ENTEND prendre en compte les évolutions du secteur du transport aérien au plan mondial comme les alliances, les accords de franchise ou de partage de codes, et en corriger les éventuels effets défavorables sur la situation des passagers aériens et leurs droits;

ESTIME de même que la libéralisation du transport aérien communautaire et le développement rapide du transport aérien, qui correspondent aux attentes des consommateurs, doivent nécessairement s'accompagner d'un renforcement de la protection et de l'information du passager;

RAPPELLE les dispositions de l'article 153 du traité visant à promouvoir les intérêts des consommateurs et à leur assurer un niveau élevé de protection;

S'APPUIE sur les conclusions du Conseil européen de Lisbonne qui prônent la simplification de l'environnement réglementaire;

EST CONSCIENT des spécificités du secteur du transport aérien et de l'interdépendance de l'action des différents opérateurs impliqués, notamment les compagnies aériennes, les aéroports, les agents de voyage et les tour opérateurs, ainsi que les organismes chargés du contrôle aérien;

ENTEND être attentif au maintien d'un équilibre nécessaire entre les mesures à venir en direction des passagers et les impératifs économiques des opérateurs, qui évoluent dans un contexte de concurrence mondiale;

RAPPELLE en outre que le souci de protéger les passagers aériens ne doit pas entraver le libre jeu de la concurrence à l'intérieur comme à l'extérieur de l'Union européenne et, en particulier, les initiatives commerciales propres à chaque compagnie;

PREND EN COMPTE les travaux menés et les décisions prises au plan international dans les enceintes spécialisées, ainsi que les travaux des associations professionnelles, telles que l'Association du transport aérien international (IATA) et l'Association des compagnies européennes de navigation aérienne (AEA) ET VEILLERA à la cohérence de ses démarches avec les conventions internationales, en particulier celles de Varsovie et de Montréal, et avec les travaux de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) et de la Commission européenne de l'aviation civile (CEAC);

SOUHAITE que la réflexion sur une démarche de protection des droits des passagers soit également engagée pour les autres modes de transport;

CONSIDÈRE QUE LES ACTIONS PRIORITAIRES DEVRAIENT TENDRE À:

1) améliorer tout d'abord l'information du passager aérien:

- a) par la clarification des contrats, qui doivent être plus accessibles et compréhensibles, et préciser les éléments essentiels;
- b) par une information diligente et précise sur les retards éventuels et, plus généralement sur tout aléa intervenant dans le déroulement du voyage;
- c) par la mise en place, au niveau européen, de rapports réguliers permettant aux consommateurs de comparer les performances des transporteurs aériens;

- 2) renforcer la protection des droits des passagers aériens: dans ce domaine, il est nécessaire de réviser certaines clauses des contrats au regard de la directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs <sup>(1)</sup>; il conviendrait en outre de procéder à un examen des questions concernant le transfert des billets, la confirmation des réservations, la modification du prix après la réservation et la compensation éventuelle et, entre autres, le remboursement du billet en cas de retard;
- 3) améliorer le service rendu notamment:
  - a) en cas de retard, en examinant, par exemple, les possibilités d'un réacheminement le plus rapide possible et d'un niveau minimal d'assistance aux passagers,
  - b) Pour prendre en compte les besoins des passagers handicapés et de ceux qui nécessitent une aide spécifique;
  - c) dans le cas où les bagages sont perdus, retardés ou endommagés;
- 4) enfin, faciliter le traitement des litiges: il est indispensable, dans ce domaine, que les dépôts de plaintes soient facilités par les compagnies, les aéroports, les agents de voyage et les tour opérateurs, et que celles-ci soient traitées dans un délai déterminé, il est ensuite nécessaire que soient mis en place des mécanismes de résolution des litiges, notamment en se fondant sur la résolution du Conseil du 25 mai 2000 relative à un réseau au niveau communautaire d'organes nationaux chargés des règlements extrajudiciaires des litiges de consommation <sup>(2)</sup>.

ENCOURAGE vivement les partenaires à engager et à poursuivre des démarches volontaires sur les actions que le Conseil vient d'évoquer. Les engagements volontaires devront être suffisam-

ment précis pour permettre une amélioration véritable de la situation du passager aérien et devront permettre le contrôle de leur application. Ces démarches doivent être menées dans un souci d'efficacité; pour cette raison, elles devront être engagées très rapidement et conclues au plus tard en mai 2001 en vue de la séance de Dialogue Union européenne/Commission européenne de l'aviation civile (CEAC) sur ce sujet, et faire l'objet de rapports, régulièrement établis par la Commission, sur leur état d'avancement;

SOULIGNE que, en cas d'échec des processus de coopération volontaire qu'il privilégie, il pourrait être opportun d'envisager des initiatives législatives dans ce domaine;

PREND NOTE des intentions de la Commission de soumettre des propositions législatives. À ce stade, et compte tenu des positions déjà exprimées par les parties intéressées, le Conseil estime prioritaire de traiter du contrat de transport aérien, pour en fixer les prescriptions minimales, et de la publication de rapports réguliers aux consommateurs, et invite la Commission à poursuivre ses consultations nécessaires;

PARTAGE avec la Commission la nécessité de renforcer la protection actuelle des passagers en cas de refus d'embarquement;

CHARGE LE COREPER d'examiner sans délai les propositions de la Commission relatives à l'amendement du règlement (CE) n° 2027/97 du Conseil du 9 octobre 1997 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident <sup>(3)</sup> et à l'approbation de la convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international (convention de Montréal);

CONFIRME enfin son intention de débattre à nouveau de cette question lors de sa prochaine session.

<sup>(1)</sup> JO L 95 du 21.4.1993, p. 29.

<sup>(2)</sup> JO C 155 du 6.6.2000, p. 1.

<sup>(3)</sup> JO L 285 du 17.10.1997, p. 1.