

الى السيد وزير النقل واللوجيستيك المحترم

تحت اشراف السيد رئيس مجلس النواب المحترم

الموضوع : سؤال كتابي

حماية حقوق المسافرين في حالة تأخر أو إلغاء الرحلات الجوية

السلام عليكم و رحمة الله وبركاته، و بعد.

السيد الوزير المحترم،

يعرف النقل الجوي في السنوات الأخيرة إقبالا متزايدا من طرف المواطنين، سواء لأغراض مهنية أو عائلية أو سياحية. غير أن العديد من المسافرين يتعرضون أحيانا لتأخر الرحلات الجوية أو إلغائها أو حتى منعهم من الصعود إلى الطائرة بسبب ما يعرف بظاهرة الحجز الزائد (Overbooking)، وهو ما يسبب لهم أضرارا مادية ومعنوية، خاصة عندما يترتب عن ذلك ضياع مواعيد مهمة أو ارتباطات مهنية أو حجوزات مسبقة.

وفي هذا السياق، تعتمد عدة دول، خصوصا داخل الاتحاد الأوروبي، إطارا قانونيا واضحا يحدد حقوق المسافرين والتزامات شركات الطيران، من حيث توفير المعلومات، وضمان الرعاية للمسافرين أثناء فترات الانتظار، وتمكينهم من التعويضات المالية المناسبة في حالات التأخر الكبير أو إلغاء الرحلات أو منعهم من الصعود إلى الطائرة دون مبرر مشروع.

غير أن عددا من المسافرين المغاربة يشكون من ضعف معرفتهم بحقوقهم في مثل هذه الحالات، كما يواجهون أحيانا صعوبات في الحصول على المعلومات أو في تقديم الشكايات أو الحصول على التعويضات المستحقة.

وانطلاقا من أهمية حماية حقوق المسافرين وتعزيز ثقتهم في خدمات النقل الجوي،

أسألكم السيد الوزير المحترم:

• ما هي الإجراءات المعتمدة من طرف الوزارة لضمان حماية حقوق المسافرين في حالة تأخر الرحلات الجوية أو إلغائها أو منع المسافرين من الصعود إلى الطائرة؟

• وهل تفكر الوزارة في تعزيز الإطار القانوني والتنظيمي المتعلق بحقوق المسافرين في النقل الجوي، بما يضمن وضوح الالتزامات الملقاة على عاتق شركات الطيران، خاصة فيما يتعلق بالرعاية والتعويض؟

• وما هي الآليات المتاحة للمسافرين لتقديم الشكايات وتتبعها، ودور المصالح المختصة في مراقبة مدى احترام شركات الطيران لحقوق المسافرين؟

وتفضلوا بقبول فائق التقدير و الاحترام

الامضاء

عبد الرحمان رابح