

الفصل الثالث

حماية المستهلك الجوي في الولايات المتحدة الأمريكية والاتحاد الأوروبي

التمهيد:

المبحث الأول: حقوق المستهلك الجوي في الولايات المتحدة الأمريكية

المطلب الأول: محاولة نيويورك لتشريع وثيقة حقوق المستهلك الجوي

المطلب الثاني: حقوق المستهلك الجوي بموجب سلطة الطيران الفيدرالية

المطلب الثالث: إنفاذ حقوق المستهلك الجوي وحل نزاعاتهم في الولايات المتحدة الأمريكية

المبحث الثاني: حماية حقوق المستهلك الجوي في الاتحاد الأوروبي

المطلب الأول: حقوق المستهلك الجوي بموجب لوائح الاتحاد الأوروبي 2004/261

المطلب الثاني: حقوق المستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة بموجب لائحة الاتحاد

الأوروبي (1107/2006).

المطلب الثالث: إنفاذ حقوق المستهلك الجوي وحل نزاعاتهم في الاتحاد الأوروبي

الفصل الثالث

حماية المستهلك الجوي في الولايات المتحدة الأمريكية والاتحاد الأوروبي

التمهيد:

كما سبق تناوله في الفصل الثاني يتضح أن النظام الدولي غير ملائم بشكل عام لحماية وإنفاذ حقوق المستهلكين في قطاع النقل الجوي للأشخاص، هذا الوضع ليس جيداً في قطاع الطيران، حيث يجب العمل المشترك والتعاون من أجل تعزيز السلامة وتعزيز ثقة الركاب، وبالتالي يجب القيام بالتشريعات الداخلية للدول لمعالجة بعض أوجه القصور والتحديات التي يواجهها المستهلك الجوي، لذلك من المهم استكشاف أفضل الممارسات الدولية بشأن حماية حقوق المستهلكين في قطاع النقل الجوي. وسيتم استخدام هذه الممارسات الإيجابية باعتبارها توجيه في تحسين قطاع الطيران العراقي بشكل عام وتعزيز حقوق المستهلك الجوي على وجه الخصوص.

وفي هذا الإطار نتناول في هذا الفصل أفضل الممارسات الدولية بشأن حماية المستهلك في كل من الولايات المتحدة الأمريكية والاتحاد الأوروبي، حيث سيقوم الباحث بدراسة النظام القانوني لحماية حقوق المستهلك الجوي في الدول المختارة، كما أن الأساس المنطقي لاختيار كلا من الولايات المتحدة الأمريكية والاتحاد الأوروبي وذلك لأنها تمثل الدول الرائدة في مجال حقوق المسافرين جواً على مستوى العالم، كما تتمتع الولايات المتحدة والاتحاد الأوروبي بسيطرة تقدمية وأقوى على صناعة الطيران وعمليات شركات الطيران داخل حدودهما⁽¹⁷⁹⁾، حيث تمتلك الولايات المتحدة الأمريكية والاتحاد الأوروبي أفضل أنظمة لحقوق الركاب وآلية الإنفاذ.

(179) Anger, Miranda.2007. "International Aviation Safety: An Examination of the U.S., EU, and the Developing World". *Journal of Air Law and Commerce* .Volume 72. Issue 1. Article 5. P 141

بالإضافة إلى أن الولايات المتحدة الأمريكية والاتحاد الأوروبي راسختان لكونها سباقتان في التعامل مع تحديات المسافرين جواً، وتشريع لوائح ذات تأثير إيجابي على حماية ركابهم الجويين من انتهاك حقوقهم.

المبحث الأول: حماية المستهلك في الولايات المتحدة الأمريكية

سبق الإشارة إلى أن اتفاقية وأرسوا لعام 1929 موالبروتوكولات التابعة لها واتفاقية مونتريال 1999م، لم تُلبي حقوق الركاب الجويين بالكامل بالإضافة إلى إن قضايا حقوق المستهلك الجوي في ازدياد، وقد أدت الحوادث التي يُترك فيها المسافرين على متن الطائرة لمدة ثماني ساعات أو أكثر في انتظار الإقلاع، وإلغاء رحلة مجدولة من قبل شركات الطيران؛ إلى زيادة الاهتمام بقضايا حقوق المسافرين جواً⁽¹⁸⁰⁾.

ومن هذا المنطلق تعد الولايات المتحدة الأمريكية سباقة في مجال النهوض بحقوق المسافرين جواً، ويتجلى ذلك في حقيقة أن دخول اتفاقية مونتريال حيز التنفيذ بسبب إيداع وثيقة تصديق من قبل الولايات المتحدة⁽¹⁸¹⁾، كان هذا دافعاً للدول الأخرى للمصادقة أيضاً، لا سيما في مجال مسؤولية شركات النقل الجوي وتعويض الركاب.

(180) Elias, Bart. 2010. Federal Aviation Administration (FAA) Reauthorization: An Overview of Legislative Action in the 111th Congress. DIANE Publishing. p59.

(181) اتفاقية توحيد بعض القواعد الخاصة بالنقل الداخلي عن طريق الجو الموقعة في مونتريال في 28 مايو 1999م . ودخلت حيز التنفيذ في 11/4 / 2003. بلغ عدد الأطراف الموقعة على الاتفاقية 171 طرفاً حتى أبريل 2017. صدقت الولايات المتحدة الأمريكية على الاتفاقية في 25/08/1999م ودخلت حيز التنفيذ في 04/11/2003، وهو التاريخ الذي دخلت فيه الاتفاقية حيز التنفيذ. أودعت الولايات المتحدة تصديقها على اتفاقية مونتريال التعاوني مع منظمة (ICAO) في 54 سبتمبر 2003: <http://www.icao.int/secretariat/legal>

ينظم التشريع الفيدرالي في الولايات المتحدة حقوق المسافرين في مجال الطيران والجو⁽¹⁸²⁾، حيث يتم تنفيذ القوانين الفيدرالية الأمريكية من قبل مؤسسات منظمة بتنسيق جيد، حيث تم إنشاء وزارة النقل الأمريكية في عام 1966م، مع نشوء قطاع الطيران باعتباره أحد مجالات الرئيسية⁽¹⁸³⁾، ومن نشوء وزارة النقل الأمريكية كان دورها حماية حقوق المستهلكين جواً، يقتصر على مقاضاة شركات الطيران بسبب الممارسات التجارية الخادعة والتمييز بين الركاب، ومن ثم تم توسيع وظائف وزارة النقل لاحقاً لتشمل حماية حقوق المستهلكين في قطاع الطيران الأمريكي .

وفي الوقت نفسه، فإن إدارة الطيران الفيدرالية الأمريكية مفوضة بالتشريع بشأن إرشادات وأنظمة الطيران⁽¹⁸⁴⁾، حيث تم إنشاء إدارة الطيران الفيدرالية كوكالة بموجب قانون الطيران الفيدرالي لعام 1958م⁽¹⁸⁵⁾، للأشراف بشكل رئيسي على الأمن والسلامة في صناعة الطيران ومعالجة القضايا المتعلقة بسلامة الطيران بسبب سلسلة من الحوادث الجوية⁽¹⁸⁶⁾، كما تم تحويل إدارة الطيران الفيدرالية بوضع الحد الأدنى من المعايير واللوائح لشركات النقل الجوي العاملة في سماء الولايات المتحدة، وفرض لوائح السلامة وإغلاق الطائرات غير الممتثلة وفي عام 1967 أصبحت إدارة الطيران الفيدرالية بصفقتها وكالة

(182) Gregory Haroutunian.2012. Consumer Protection Aviation Fare Advertisement and Denied Boarding. JD Georgetown University Law Center. P198.

(183) US Department of Transportation, Aviation Consumer protection. Available online: <https://www.transportation.gov/airconsumer>

(184) Anger, Miranda.2007."International Aviation Safety: An Examination of the U.S., EU, and the Developing World". P43.

(185) قانون الطيران الفيدرالي لسنة 1958 رقم 85-726، الذي أقره الكونغرس الأمريكي الذي بموجبه أنشأ وكالة الطيران الفيدرالية الأمريكية (FAA)، والتي أعيدت تسميتها فيما بعد باسم هيئة الطيران الفيدرالية (FAA).

(186) Anger, Miranda.2007."International Aviation Safety: An Examination of the U.S., EU, and the Developing World". P144.

أحد مكونات وزارة النقل بعد سن قانون وزارة النقل لعام 1978⁽¹⁸⁷⁾، تركز إدارة الطيران الفيدرالية باستمرار فيما يتعلق بسلامة الطيران وليس على حقوق المسافرين جواً.

وتجدر الإشارة إلى أنه إلى جانب التشريعات الفيدرالية الأمريكية، فإن دور وزارة النقل هو مفتاح حماية المسافرين جواً. قبل فحص القوانين الفيدرالية الأمريكية المتعلقة بحقوق المسافرين جواً، لعرض المحاولات التي تبذلها الولايات داخل الولايات المتحدة للتشريع بشأن حقوق المسافرين جواً، لقد حاولت ولاية نيويورك إصدار تشريع بشأن حقوق الركاب جواً، ومع ذلك فإن تأثير مثل هذه المحاولة لا يمكن تجاهلها في تطوير حقوق المستهلك الجوي في الولايات المتحدة، تم إلقاء نظرة عامة على هذه المحاولة أدناه.

المطلب الأول: محاولة نيويورك لتشريع وثيقة حقوق المستهلك الجوي

في الولايات المتحدة الأمريكية، كانت ولاية نيويورك هي الأولى في سن قانون حقوق المستهلكين في قطاع النقل الجوي عام 2007، حيث دخلت وثيقة حقوق المستهلكين حيز التنفيذ ضمن قانون الولاية في عام 2008، والتي تقرر حماية الركاب الجويين في حالات التأخير الطويل للرحلات الجوية داخل وخارج نيويورك⁽¹⁸⁸⁾، وتعد وثيقة حقوق المستهلكين في نيويورك ردًا تشريعيًا على الكارثة الكبرى التي حدثت في عيد الحب 2007 في مطار (جون إف كينيدي الدولي)⁽¹⁸⁹⁾، حيث تقطعت السبل بالمئات من الركاب الجويين عندما أوقفت شركة (JetBlue Airways) طائرهم لمدة تصل إلى 8

(187) United State Code (USC) 49, 1978, section 106.

(188) Matthew Schoonover. 2011. "Oversold, Delayed, Rescheduled: Airline Passenger Rights and Protections". Washington. University. *Journal of Law & Policy*. Volume 35 For Love or Money? Defining Relationships in Law and Life. P 536.

(189) CNN. 15 February 2007. Passengers Trapped on Runway for Eight Hours. available: <http://edition.cnn.com/2007/TRAVEL/02/15/passengers.stranded/>

ساعات بسبب عاصفة ثلجية، لم يتم إعطاء الركاب تحديثًا من الطيارين ولم يتم تقديم الطعام لهم من قبل المضيفات على الرغم من أن بعض الركاب كانوا مصابين بالسكري⁽¹⁹⁰⁾، ونشأ عن هذا التطور غضبًا شعبيًا شديدًا في الولايات المتحدة، ونتيجة لذلك قامت ولاية نيويورك بسن قانون حقوق المسافرين كرد فعل تشريعي الذي يفرض على شركات الطيران توفير الطعام والمشروبات وغيرها من الضروريات الأساسية للمسافرين الذين يصعدون على متن الطائرة ويتأخرون أكثر من ثلاث ساعات قبل وقت إقلاع الطائرة، ومع ذلك فإن التشريع ناقص بمعنى أنه لكي يحق للمسافرين الجويين الحصول على هذه الحماية، يجب أن يكونوا قد صعدوا على متن طائرة لأكثر من ثلاث ساعات والطائرة لم تتمكن من الإقلاع، وبالتالي فإن الحق مرتبط بالمسافرين الذين يستقلون طائرة جوية ولا يسمح لهم بالنزول، من المسلم به أنه على الرغم من توفير الطعام والمشروبات والضروريات الأخرى التي يتم توفيرها للركاب، فإنه من المؤلم نفسيًا أن يبقى الركاب في الطائرة لمدة تزيد عن ثلاث ساعات دون إقلاع الطائرة⁽¹⁹¹⁾، وعلى العكس من ذلك بموجب أحكام وثيقة حماية المستهلكين لن يحق للمسافرين الحصول على هذه الحماية إذا لم يكونوا على متن الطائرة، وبالتالي وفقًا للقانون لا يمكن أن يكون التأخير مؤهلاً للحصول على تعويض إلا إذا حدث أثناء وجود الركاب على متن الطائرة.

(190) المرجع نفسه.

(191) تم نقض هذا الموقف وتحديثه بموجب أحكام المادة 415 من قانون تحديث وإصلاح هيئة الطيران الفيدرالية (FAA) لعام 2012 بشأن تحسين خدمة الركاب. بموجب هذا الحكم، يمكن للمسافرين الآن النزول من الطائرة بعد تأخير مزمّن على مدرج المطار يزيد عن 3 ساعات، ويمكن للمسافرين الآن النزول من الطائرة والعودة إلى صالة المطار. انظر:

Gates, Sean. 2016. "The Aviation Law Review". Law Business Research Ltd. 4th edition. London. United Kingdom. P412.

إلا هذه التشريع أو وثيقة حماية المستهلكين، تم تحديدها من قبل رابطة شركات الطيران الأمريكية في قضية "ATA INC v. CUOMO"⁽¹⁹²⁾، حيث طعنت رابطة شركات الطيران الأمريكية في تشريع نيويورك على أساس أنه تم تشريعه بموجب قانون إلغاء تنظيم شركات الطيران الأمريكية لعام 1978⁽¹⁹³⁾، حيث جادلت رابطة شركات الطيران الأمريكية بأن قانون حماية المستهلكين جواً غير دستوري لأن الولاية لا تستطيع التشريع على الخطوط الجوية التجارية، كونها خاضعة للولاية القضائية الفيدرالية الحصرية للتشريع، وقضت محكمة مقاطعة نيويورك بأن التشريع كان ضمن سلطات شرطة ولاية نيويورك للتشريع بشأن القضايا التي تؤثر على قضايا الصحة والسلامة المشروعة، حيث بررت الحكم بأن الضروريات الأساسية مثل الطعام والماء والهواء النقي والمراحيض الوظيفية كانت ضمن معنى "خدمات"، وبالتالي فإن شركات النقل الجوي تدخل في اختصاص التشريعات، فاستمرت رابطة شركات الطيران الأمريكية بالتقاضي أمام محكمة الاستئناف في الولايات المتحدة بشأن الدائرة الثانية، ورأت محكمة الاستئناف أن تقديم الخدمات الأساسية مثل الطعام والماء والمراحيض الوظيفية كان ضمن معنى "خدمة" الناقل الجوي، وبالتالي استبقته شركة الخطوط الجوية قانون إلغاء القيود لعام 1978 حيث كسبت رابطة شركات الطيران الأمريكية الدعوى.

ومضمون القرار أعلاه هو أنه يقوض جهود تشريعات الولايات بشأن حقوق المستهلكين الجويين ويتركهم بدون أي خيار سوى القوانين الفيدرالية فقط، ومن المسلم به أن وثيقة حماية المستهلكين

(192) AIR TRANSPORT ASSOCIATION OF AMERICA INC v. CUOMO. [2008]. 07-5771-cv.

(193) The Airline Deregulation Act (ADA) 1978.

الجويين التي شرعته نيويورك كانت خطوة صحيحة في الاتجاه الصحيح، لا شك أن حكم المحكمة أثار استياءً بين ركاب الطائرات وناشطي حقوق المستهلك (194).

كما أصبحت الولايات المتحدة الأمريكية بأكملها على علم بقضية حقوق المسافرين، مما مهد الطريق لتشريع لاحق بشأن حقوق المسافرين جواً، بعد هذا التطور أصبح اهتمام الكونغرس الأمريكي بهذه المسألة مكثفًا (195)، ونتيجة لذلك قرر الكونجرس تعزيز مسألة حقوق المسافرين جواً في التشريع الاتحادي، وبالتالي فإن الفترة بين عامي (2007_2012) مهمة في تطوير تشريعات حماية المسافرين جواً في الولايات المتحدة الأمريكية.

المطلب الثاني: حقوق المستهلك الجوي بموجب سلطة الطيران الفيدرالية

من المهم الإشارة إلى أن بعد محاولة نيويورك لحماية المستهلكين الجويين من خلال التشريعات، أصدرت وزارة النقل الأمريكية قاعدة نهائية بشأن تعزيز حماية مستهلكي النقل الجوي 2009 (196)، ألزمت القاعدة شركات الطيران بالكشف عن مزيد من المعلومات للمسافرين عن كيفية إدارة رحلاتهم أثناء فترات التأخير الطويلة حيث أصبحت قاعدة 2009 سارية المفعول في عام 2011، وهذه القاعدة بمثابة تمهيد لتشريعات هيئة الطيران الفيدرالية وهي على النحو الآتي:

(194) McCann, Thomas. 2008. "Second Circuit Shuts Down New York's Airline Passenger Bill of Rights. CONSUMER News". *Loyola Consumer Law Review*. Volume 20. Issue 4. Article 7. P494

(195) Rachel, Tang. 2016. Airline Passenger Rights: The Federal Role in Aviation Consumer Protection Congressional Research Service. Report for Congress. p 4. Available online: https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://fas.org/sfp/crs/misc/R43078.pdf&ved=2ahUKEwignYjWoN_rAhUUgOYKHWR4AXUQFjABegQIDBAH&usg=AOvVaw0l8HSmu0zY_BHym-fZ1JAK.

(196) DOT Regulation Enhancing Air Passengers Protections, Vol. 76 Part 5, No. 79 issued on 25 April, 2011.

الفرع الأول: قانون (Modernization and Reform Act 2012) (197)

أصدرت هيئة الطيران الفيدرالية (FAA) هذا القانون مما أدى إلى إصلاح حماية المستهلكين جواً في الولايات المتحدة من خلال تفويض وزير النقل للإشراف على شكاوى المسافرين جواً والتحقيق فيها وتناول المادة (408) من القانون القضايا التالية :

- أ. إلغاء الرحلات
- ب. الشكاوى المتعلقة بـ (overbooking).
- ج. الأمتعة المتأخرة أو المفقودة أو النالفة
- د. الصعوبات المتعلقة بإجراءات الشكاوى
- هـ. المشاكل المتعلقة بالتذاكر المفقودة أو غير المستخدمة
- و. المعلومات غير الكاملة أو غير الصحيحة حول زيادة الأجرة، وعدم توفر أجرة الخصم، والإعلان الخادع والمضلل
- ز. حق الركاب في الحصول على أميال المسافر الدائم أو أي مكافآت قابلة للاسترداد يتم الحصول عليها من خلال برامج ولاء العملاء (198)
- حقوق المسافرين أعلاه يجب أن تنفذها وزارة النقل من خلال التحقيق والتأكد من أن شركات الطيران تفي بمسؤولياتها وتضمن بان هذه الحقوق محمية (199)، بالإضافة إلى أن وزارة النقل مكلفة أيضاً بوضع قواعد بشأن إنفاذ الحقوق ضد شركات الطيران.

(197) قانون (Modernization and Reform Act 2012) دخل حيز التنفيذ في 3 يناير 2012. وعُدل القانون العنوان 49 من قانون الولايات المتحدة (UCS) لسنة 1978.

(198) Federal Aviation Authority (FAA) Modernization and Reform Act 2012, Section 408 (1-7).

(199) Code of Laws of the United States of America 49, section 41712 and 40101 (a) (4)

كما يفوض قانون FAA 2012 وزير النقل بإنشاء لجنة "Advisory Committee)

((AC التي تقدم المشورة والاقتراحات بشأن خدمة العملاء، ومن المثير للاهتمام أن تشكيل اللجنة الاستشارية يشمل شركات النقل الجوي، ومشغلي المطارات، وخبراء في مسائل حماية المستهلك يمثلون الولايات والحكومات المحلية والمنظمات غير الحكومية (NGOs) التي تهتم بمجال حماية المستهلك⁽²⁰⁰⁾، ويلاحظ أن اللجنة وتشكيلاتها تبذل احتكار الرقابة لوزارة النقل فقط على قضايا المسافرين جواً، وتشمل ولاية اللجنة تقييم برامج حماية المستهلك وإعطاء توصية للتحسين، مرة أخرى يجب إحالة تقرير اللجنة "Advisory Committee (AC)" من قبل وزارة النقل إلى الكونغرس الأمريكي على أساس سنوي⁽²⁰¹⁾، ولكن لا يوجد نص حول كيفية تنفيذ هذه التوصيات ومع ذلك فهذه خطوة في الاتجاه الصحيح حيث تراقب أيضاً أنشطة وزارة النقل.

الفرع الثاني: قانون (Extension, Safety and Security Act, 2016)

أصدرت هيئة الطيران الفيدرالية (FAA) هذا القانون ويعتبر أحدث التشريعات في الولايات المتحدة الأمريكية التي تحتوي على أحكام لحماية حقوق المسافرين جواً⁽²⁰²⁾، حيث يحتوي القانون على بعض الأحكام المتعلقة بحقوق المسافرين جواً، وتتضمن الأقسام القانون المحاور الآتية:

أولاً: مساعدة المستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال سياسات التدريب:

(200) Federal Aviation Authority (FAA) Modernization and Reform Act 2012, section 411.

(201) Federal Aviation Authority (FAA) Modernization and Reform Act 2012, section 411 (4) (f).

(202) The FAA Extension, Safety, and Security Act of 2016 was signed into law on 15 July, 2016.

مساعدة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة هي أحد الأحكام الأساسية، حيث يوجه المراقب العام بضرورة ضمان تدريب موظفي شركات النقل الجوي من خلال برامج خاصة لمساعدة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.

كما توجه وزارة النقل مراجعة وتقديم تقارير إلى الكونغرس، حيث يطلب من شركات الطيران اتخاذ إجراءات تصحيحية ونشر أفضل الممارسات اللازمة لشركات النقل الجوي من أجل تحسين برامج التدريب⁽²⁰³⁾، ويكون تأثير هذا الحكم إلى الحد الذي يوجد فيه متطلب قانوني للتأزر، مثال نظام الإبلاغ بين وزارة النقل وشركات النقل الجوي والكونغرس الأمريكي، إن توفير برامج تدريب الموظفين لمساعدة الركاب ذوي الاحتياجات الخاصة يوضح الحماية الخاصة لهذه الفئة من المسافرين جواً، ومن المعتقد أنه إذا تركت حماية الركاب ذوي الاحتياجات الخاصة لشركات الطيران وحدها فمن غير المرجح إن تنفق الكثير من المال في تدريب الموظفين لهذا الغرض، ومع ذلك من خلال مراقبة وزارة النقل - بما في ذلك نشر أفضل الممارسات - فإنه سيساعد في تثقيف وتحسين وفحص ممارسات شركات الطيران حول أفضل السبل لحماية الركاب ذوي الإعاقة، بشكل عام تتلقى شركات الطيران شكاوى المسافرين جواً مباشرة وليست ملزمة بإبلاغ وزارة النقل بذلك، كما يجب إبلاغ الشكاوى المتعلقة بمعاملة الركاب ذوي الاحتياجات الخاصة إلى وزارة النقل الأمريكية⁽²⁰⁴⁾، وهذا يؤكد على آلية المراقبة والأهمية الممنوحة للمستهلكين من ذوي الاحتياجات الخاصة في قطاع النقل الجوي، وتتم مراجعة مثل هذه التقارير لغرض تحسين حماية الركاب هذه الفئة.

(203) FAA Extension, Safety, and Security Act 2016, section 2107.

(204) United State Code (USC) 49.1978. section 41705 (3).

يتناول القسم التمييز ضد المعاقين. يجب إحالة جميع الشكاوى المتعلقة بالركاب ذوي الإعاقة المقدمة إلى وزارة النقل لمراجعتها ونشرها وتقديم تقارير عنها إلى الكونغرس سنوياً.

من خلال ما سبق يلاحظ اهتمام المشرع الأمريكي للمسافر من ذوي الاحتياجات الخاصة حيث أفرد له قسم في التشريع ينظم كيفية حماية حقوقه وهذا الاتجاه أو الممارسة التي يجب أن يقتدى بها من قبل المشرع العراقي لما فيها من أهمية لحقوق الإنسان وحفظ لكرامته

ثانيًا: تأخير الرحلة على المدرج:

يعتبر تأخير الرحلة من القضايا الشائعة المتعلقة بحقوق المستهلك الجوي، عانى معظم المسافرين جواً من الإحباط بسبب التأخير في السفر الجوي، المادة (2308) من قانون FAA:2016 ذكرت مصطلح “Excessive Tarmac Delay” بمعنى التأخير المفرط في مدرج المطار، مثل التأخير لأكثر من ثلاث ساعات للرحلة الداخلية بين الولايات أو أربع ساعات للرحلة الدولية⁽²⁰⁵⁾، اللغة المستخدمة في قانون FAA:2016 لا تختلف عن معنى “Excessive Tarmac Delay” في قانون الولايات المتحدة 49 (USC) ⁽²⁰⁶⁾. كلا المادتين، تكون مدة التأخير المفرط على مدرج المطار ثلاث ساعات إلى أربع ساعات للرحلات الداخلية والدولية على التوالي ومع ذلك، فإن الفرق في قانون FAA:2016 يستلزم قياس التأخير من وقت إغلاق أبواب الطائرة الجوية استعدادًا للإقلاع إلى النقطة التي يكون وقت نزول الركاب.

بينما بموجب القسم (42301) من قانون الولايات المتحدة 49 (USC) لسنة 1978⁽²⁰⁷⁾ يتم احتساب التأخير المفرط في مدرج المطار من الوقت الذي تتاح فيه الفرصة للركاب الجوي للنزول، قد يكون هذا قبل إغلاق أبواب الطائرة. يبدو إن الحكم الجديد بموجب قانون

(205) FAA Extension, Safety, and Security Act 2016, section 2308 (4) (a) (b).

بموجب هذا القسم، يتم توجيه وزارة النقل إلى إصدار لائحة لتنفيذ النظام الأساسي الحالي .

(206) United State Code (USC) 49, 1978, section 42301.

(207) United States Code (USC) 49, 1978, section 42301 (4) (a) (b).

FAA:2016 يضيّق تعريف التأخير ويحد من حساب المدة من وقت إغلاق أبواب الطائرة بعد

الصعود إلى الوقت الذي من المقرر أن ينزل فيه الركاب، بغض النظر عن المدة من المغادرة ولكن قبل إغلاق أبواب الطائرة من الممكن قضاء ساعات بعد بدء الرحلة لكن أبواب الطائرة لا تزال مفتوحة حيث لا تعتبر هذه الفترة التي تسبق إغلاق أبواب الطائرات تأخيرًا وفقًا للتشريع الجديد.

على الرغم من النقص في قانون FAA:2016، إلا أنه لم يؤثر على لوائح وزارة النقل بشأن حماية الركاب الجويين تأخير المدرج الطويل المنصوص عليه في لوائح حماية الركاب الجويين الأمريكية 2011م⁽²⁰⁸⁾، وفقًا لللائحة يجب على جميع شركات الطيران وضع الحد الأدنى من المعايير وتطوير خطة طوارئ في حالة تأخير للمسافرين الجويين⁽²⁰⁹⁾.

وتنص اللائحة على أنه إذا كان التأخير أكثر من ساعتين، فيجب تزويد الركاب بالطعام والمشروبات، بما في ذلك المراحض الصحية أثناء الرحلة. إلى حد كبير، يجب السماح للركاب بالنزول إذا استمر التأخير لمدة ثلاث ساعات للرحلات الداخلية وأربع ساعات للرحلات الدولية كما يُطلب أيضًا من شركة الخطوط الجوية تقديم تحديثات للركاب بعد كل ثلاثين دقيقة وإبداء سبب التأخير⁽²¹⁰⁾.

ويلاحظ أنه في حين أن نزول الركاب من الطائرة بسبب التأخيرات قد يكون مصدر ارتياح للركاب للوصول إلى الهواء النقي، إلا أنه قد يؤدي أيضًا إلى مزيد من التأخير، وذلك لأن عملية الإخلاء والصعود إلى الطائرة تستغرق وقتًا طويلاً بسبب عمليات الفحص الأمني وعملية صعود الطائرة ومع

(208) تنظيم وزارة النقل لتعزيز حماية الركاب الجويين، 2011 الجزء 4، المجلد. 76 رقم 79.

(209) Gates, Sean. 2016. The Aviation Law Review. P405.

(210) انظر أيضًا قانون FAA:2016، القسم 2308. وفقًا لهذا الحكم وكقاعدة عامة، يجب اتخاذ الترتيبات اللازمة للركاب للنزول من الطائرة بعد تأخير مفرط في مدارج التارما. ومع ذلك، وفقًا لقانون الولايات المتحدة (49 US C)، 1978، القسم 42301 (د) (1) و (2). كاستثناء، قد يُمنع الركاب من النزول من الطائرة إذا كان هذا الفعل يمكن أن يعطل الركاب. عمليات المطار أو في حالة وجود مخاطر تتعلق بالسلامة أو الأمن. حيث يلاحظ أن قانون FAA:2016 صامت بشأن هذا الاستثناء.

ذلك، فإن كلاً من اللائحة التنفيذية وقانون FAA:2016 لم يذكر الحد الأقصى للمدة الزمنية التي قد يحتاج المسافرون للانتظار فيها بعد النزول من الطائرة مرة أخرى بغرض تحديد التعويض، لذلك يرى الباحث من المسلم به أنه إذا توقعت شركات النقل الجوي تأخيرات طويلة، فلا ينبغي للركاب ركوب طائرة في المقام الأول، ويجب على شركات الطيران كل عشرين دقيقة إبلاغ الركاب بسبب التأخير والتدابير المناسبة المتخذة، وذلك لتسهيل عملية الصعود والإقلاع، ويُقترح أن يحق للركاب الحصول على الطعام والماء على كل ثلاثة ساعات، وأن يحصلوا على تعويض نقدي إذا تتجاوز التأخير 5 ساعات لساعات للرحلات المحلية وسبعة ساعات للرحلات الدولية، كما لا ينبغي ترك التزام شركات الطيران بتوفير الحد الأدنى من خطة الطوارئ القياسية في حالات التأخير الطويلة لشركات الطيران وحدها، كما يجب توفير الحد الأدنى والموحد من أفضل الممارسات القياسية من قبل وزارة النقل لكي تمثل لشركات الطيران، سيساعد هذا في ابتكار خطط متباينة من قبل شركات طيران مختلفة لركاب الطائرة.

كذلك أدخل FAA:2016 بعض التحسينات على حماية المسافرين جواً في الولايات المتحدة، خاصةً فيما يتعلق برسوم الأمتعة المتأخرة للركاب، ومع ذلك، فإن القانون لم يذكر مسألة الرسوم الإضافية، يجب تكليف شركات الطيران بالكشف عن جميع الرسوم على التذاكر، على سبيل المثال، فإن فصل رسوم التذاكر والرسوم اللاحقة للأمتعة المسجلة ورسوم الحجز أو الإلغاء والوجبات على متن الطائرة وما إلى ذلك، يضر بركاب الطائرة، حيث يتم جني الكثير سنوياً من هذه الرسوم الإضافية على حساب الركاب الجويين، في عام 2015 تم جمع أكثر من 3.8 مليار دولار أمريكي من قبل شركات الطيران في الولايات المتحدة كرسوم للأمتعة⁽²¹¹⁾، لذلك ينبغي تكليف شركات الطيران

(211) Rachel, Tang.2016. "Airline Passenger Rights". P12.

بالكشف عن التكلفة الإجمالية للسفر جواً بما في ذلك الضرائب الحكومية وجميع الرسوم للركاب، الأمر الذي يساعد الركاب في التخطيط لرحلاتهم.

ثالثاً: المبالغ المستردة للأمتعة المتأخرة:

يتطلب القسم (2309) من قانون FAA: 2016 من وزارة النقل إصدار قاعدة ملزمة تتطلب توفير شركات الطيران المحلية والأجنبية استرجاع رسوم الحقايب المفحوصة إذا تأخرت الحقيبة اثني عشر ساعة أو أكثر في الرحلات الداخلية أو وخمسة عشر ساعة أو أكثر في الرحلات الدولية.

رابعاً: مقعد عائلي:

القسم (2309) من قانون FAA: 2016 يتطلب من وزارة النقل وضع سياسات من شأنها أن تمكن الطفل الذي يبلغ من العمر 13 عاماً أو أقل من الجلوس بالقرب من مرافقة فرد من العائلة فوق سن 13 "إلى أقصى حد ممكن عملياً" بدون أي تكاليف إضافية، ويستثني هذا الشرط إذا كان لا بد من ترقية المقعد في هذه الحالة لن يتم تطبيق هذا الشرط عندما يتطلب التعيين إلى ترقية مقعد مجاور إلى درجة مقصورة أخرى أو مقعد به مساحة إضافية للساقين أو مساحة مقعد يتم دفع رسوم إضافية مقابلها.

خامساً: سهولة السفر الجوي:

يتطلب القسم (2309) من قانون FAA: 2016 من وزارة النقل، وضع القواعد المقترحة فيما يتعلق بالمسائل المتعلقة بإمكانية الوصول مثل الأكسجين المضغوط في الخزان، ونقل حيوانات الخدمة، وتوفير مراحيض يسهل الوصول إليها.

المطلب الثالث: إنفاذ حقوق المستهلكين الجويين وحل نزاعاتهم في الولايات المتحدة الأمريكية

تم تفويض وزارة النقل الأمريكية من قبل الكونجرس الأمريكي لإصدار القواعد واللوائح بشكل مباشر واتخاذ إجراءات الأنفاذ ضد شركات الطيران التي تنتهك حقوق الركاب الجويين⁽²¹²⁾، تم اتخاذ أول إجراء تنفيذي ملحوظ في عام 2011 ضد شركة طيران أمريكيان إيجل عندما تركت 608 مسافر لأكثر من ثلاث ساعات في مطار شيكاغو أوهير، وبالتالي تم فرض غرامة على شركة الطيران قدرها 900 ألف دولار⁽²¹³⁾، كان الأنفاذ في شكل أمر يتهم شركة الطيران بعدم تنفيذ خطتها بشكل جيد للغاية وفشلها في إدارة إجراءات إنزال الركاب.

وان صلاحيات وزارة النقل الهائلة ضد شركات الطيران ستعزز بالتأكيد حماية وإنفاذ حقوق المسافرين جواً أن الحق في الحصول على المعلومات أمر أساسي في مساعدة المسافرين جواً على الاختيار وتجنب تحديات السفر الجوي لذلك تعتبر المعلومات جوهرية في حماية المسافرين جواً. ستساعد المعلومات الخاصة بأداء الرحلة والتأخير والإلغاء الركاب في اتخاذ الخيارات والتخطيط وفقاً للمعلومات والظروف الإلكترونية المحيطة. من هذا المنطلق، صدر قانون FAA: 2012⁽²¹⁴⁾، حيث يفرض على شركات النقل الجوي بتقديم تقرير شهري عن عدد وتواتر تحويل الرحلات والتأخير وإلغاء الرحلة، وبدورها وزارة النقل كوسيلة لتوفير مثل هذه المعلومات للمستهلكين المسافرين جواً تقوم بنشر التقرير الشهري

(212) Rachel, Tang.2016. "Airline Passenger Rights". P12.

(213) Friedenjohn, Daniel. 2013. "Delayed Flights and Delayed Action: The US Department of Transportation's Tarmac Delay Regulations and Their Impact on Air Travel." *Issues Aviation law and policy*. vol13:1. P198.

(214) هيئة الطيران الفيدرالية (FAA) قانون التحديث والإصلاح لعام 2012. القسم 402 (1) (2). تم نشر التقرير من قبل مكتب إنفاذ إجراءات الطيران (OAEP) وشكاوى المستهلكين.

تقرير المستهلك (مسافر الجوي) عن تأخيرات الرحلات، والأمتعة التي تم التعامل معها بشكل سيئ، وامتثال المستهلك، وما إلى ذلك.

كما تتولى وزارة النقل مسؤولية مراقبة الامتثال ومتابعة التحقيق وإنفاذ تطبيق القانون في حالة حصول الانتهاك⁽²¹⁵⁾، تأثير هذه التقارير هو أنها ستساعد بشكل كبير في تثقيف المسافرين جواً بخدمات شركات النقل الجوي. كما سترسل إشارة إلى شركات الطيران لتدوين حقوق المسافرين جواً بشكل خاص، كما أنه سيساعد المسافرين جواً بالمعلومات والإرشادات لاتخاذ قرارات مستنيرة عندما يرغبون في السفر جواً.

وتأخذ وزارة النقل الحق في المعلومات على محمل الجد كوسيلة لفرض حق الركاب في الحصول على المعلومات حيث أصدرت وزارة النقل الأمريكية مباشرة المخالفات لشركات الطيران لمن لا يلتزم بهذا الحق في نيسان 2016م أصدرت وزارة النقل والمواصلات الأمريكية (DOT) مخالفة لشركة لوفتهانزا الألمانية لانتهاك حقوق المسافرين جواً حيث تم اكتشاف الانتهاك في عام 2013م أثناء فحص الامتثال التنظيمي الذي أجراه مكتب إنفاذ إجراءات الطيران التابع لوزارة النقل والمواصلات (OAEP)، بعد التحقيق وجد (OAEP) أن شركة الطيران لم تبلغ شركات الطيران بحقوقها في كثير من الحالات مما سيمكن الركاب من متابعة إجراءات الأنفاذ مع وزارة النقل⁽²¹⁶⁾، ونتيجة لذلك تم توجيه شركة طيران

(215) مكتب إنفاذ وحماية الطيران (OAEP) قد يحدد الانتهاكات المحتملة إما عن طريق المراقبة أو متابعة شكاوى الركاب أو المجموعات. الإجراء هو أولاً إصدار خطاب إلى شركة النقل الجوي التي أخطأت ومنحهم جلسة استماع عادلة للرد. اعتماداً على استجابة الناقل الجوي وعوامل أخرى مثل قوة القضية ومدة استمرار الانتهاكات وما إلى ذلك. قد يتبع ذلك خطاب تحذير إذا تم ارتكاب المخالفة عن غير قصد. ومع ذلك، إذا كان OAEP يعتقد أن إجراء تنفيذي أكثر ملاءمة، فإنه سيصدر أمراً للناقل بالرفع والامتناع عن الانتهاك. إذا أهمل الناقل الدفع مع ذلك، فقد تذهب القضية للاستماع أمام قاضي إداري في وزارة النقل.

(216) قرار وزارة النقل الأمريكية 2016-4-7 الصادرة عن مكتب سكرتير وزارة النقل الأمريكية إلى الخطوط الجوية الألمانية لوفتهانزا في 14 أبريل 2016، أشارت وزارة النقل إلى القسمين 41705 و 41712 من قانون الولايات المتحدة لعام 1978م الذي يتطلب من شركات الطيران إبلاغ الركاب بحقوقهم والاستجابة للشكاوى المتعلقة بالممارسات غير العادلة والخداع.

لوفتهانزا بدفع غرامة مدنية قدرها 200 ألف دولار، وكانت وزارة النقل سباقة في اكتشاف الانتهاك وأصرت على أن شركة الطيران تنتهك حقوق المسافر الجوي وعليها دفع العقوبة المدنية، في عام 2012 تم إصدار حوالي 49 من هذه المخالفات لشركات الطيران بقيمة 3.6 مليون دولار⁽²¹⁷⁾، من المهم الإشارة إلى أن(OAEP) له دور فعال للغاية في إنفاذ حقوق المسافرين جوا حيث بلغت عدد المخالفات المفروضة من سنة (2008م_2019م) 380 مخالفة⁽²¹⁸⁾.

كما يمكن إنفاذ حقوق المسافرين جواً بطريقة متبادلة، ويمكن للدول أن تتوصل إلى اتفاق مع شركات الطيران حول كيفية حماية الركاب الجويين، وتبنت الولايات المتحدة الأمريكية هذه الآلية الاستباقية من خلال اتفاقية خدمة العملاء مع شركات الطيران الأجنبية، على سبيل المثال دخلت الخطوط الجوية الأمريكية والقطرية في التزام بالحفاظ على معايير عالية من خدمة العملاء الموثوقة وذات المستوى العالمي للمسافرين الجويين الأمريكيين وفقاً لمتطلبات وزارة النقل الأمريكية⁽²¹⁹⁾، وبناءً على ذلك وافقت الخطوط الجوية القطرية على مساعدة الركاب الأمريكيين في الحصول على أقل أجرة طيران والمراعاة الجيدة لمتطلبات إصدار التذاكر والإلغاء والالتزام بتقديم معلومات محدثة للعملاء عن حالات التأخير وتحويل وإلغاء الرحلة وتسليم الأمتعة في الوقت المناسب خلال (24) ساعه والالتزام بتعويض الركاب الذين تكبدوا نفقات ضرورية ومعقولة بسبب تأخير الأمتعة. أما في مسألة فقدان الأمتعة،

(217) Dempsey, Paul Stephen. 2014.Consumer Protection in the Airline Industry. McGill International Institute of Air and Space Law. Available on website:
https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://francais.mcgill.ca/iasl/files/iasl/aspl636_consumer_protection.pdf&ved=2ahUKEwiC9Mbxu9_rAhVJ63MBHc0SDvgQFjADegQIBhAB&usg=AOvVaw0FALQarzNXOFHKl6zJa9fA.

(218) GAO 2020 Report to Congressional Committees. Increased Transparency Could Help Build Confidence in DOT's Enforcement Approach. P 17

(219) الخطوط القطرية الجوية. التزامات خدمة العملاء الأمريكية. متوفرة على الموقع الإلكتروني للخطوط
<https://www.qatarairways.com/ar-iq/legal/customer-service-commitment.html>.

وافقت شركة الطيران على الالتزام باتفاقية مونتريال⁽²²⁰⁾، من المسلم به أن هذا التفاهم المتبادل له تأثير

على شركات الطيران لتعي حقوق الركاب الأمريكيين من خلال الاحترام الكامل للاتفاقية.

وبالمثل، فإن إجراء التعامل مع شكاوى المسافرين جواً من قبل وزارة النقل الأمريكية هو إجراء

عادل لشركات الطيران. وعند تلقي وزارة النقل شكوى، يتم إرسال نسخة إلى شركة الطيران للرد مباشرة

على عميل المسافر الجوي. إذا كانت الشكوى تتعلق بمسائل مشمولة بقواعد وزارة النقل يلزم إرسال

نسخة من الرد إلى وزارة النقل للتقييم. يمكن لوزارة النقل إجراء تحقيق بشكل رهيب خاصة إذا تم

الاشتباه في ممارسة خادعة بناءً على شكوى. وقد يتبع ذلك إجراء تنفيذي.

كما نوقش سابقاً، تلعب وزارة النقل الأمريكية دوراً مهماً في حماية حقوق المسافرين جواً،

وبموجب وزارة النقل، يوجد مركز لتسوية المنازعات البديلة (CADR)⁽²²¹⁾، يساعد في تسوية

المنازعات البديلة والطوعية والحيادية ويعمل كمزود للمعلومات إلى وزارة النقل.

كما يقدم المركز دورات تدريبية في مهارات حل النزاعات البديلة وخدمات التيسير والوساطة

التي تهدف إلى حل النزاعات داخل قطاع النقل في الولايات المتحدة. يتمتع المركز بصلاحيات هائلة مثل

تطوير ومراقبة التطورات القانونية والسياسات بشأن الوسائل البديلة لحل المنازعات.

ويركز مركز لتسوية المنازعات البديلة على الحفاظ على بيئة عمل إيجابية وخالية من النزاعات

داخل قطاع النقل في الولايات المتحدة الأمريكية. يهتم المركز بشكل رئيسي بتسوية النزاعات المتعلقة

بالعمل من خلال الوسائل البديلة لحل المنازعات (ADR) وذلك من خلال السماح للأطراف المتنازعة

(220) وزارة النقل الأمريكية. يناير إلى ديسمبر، 2017م و2018م. تقرير المستهلك الجوي:

<https://www.transportation.gov/airconsumer>.

(221) U.S Department of Transportation Centre for Alternative Dispute Resolution

بتطوير حل مرن وودي وفعال من حيث التكلفة بشكل متبادل يصعب تحقيقه من خلال التقاضي (222).

ونظرًا لعدم وجود آلية تسوية منازعات محددة ورسمية تساعد في تسوية منازعات المسافرين جواً ومع ذلك، فإن دور وزارة النقل في إشراك شركات الطيران مثالا جيدا مثل اتفاق الخطوط الجوية الأمريكية والقطرية للحفاظ على مستوى عالٍ من خدمة العملاء للمسافرين الجويين الأمريكيين وفقاً لمتطلبات وزارة النقل الأمريكية (223).

وبموجب هذا الإجراء اتخذت وزارة النقل خطوة استباقية لتجنب الخلاف وحماية الركاب الجويين الأمريكيين والحفاظ على علاقة ودية مع شركة الطيران، إذا كان من الممكن تمديد هذا الإجراء وتثبيته، فسيكون مناسباً بشكل أساسي لآلية الوسائل البديلة كل من تجنب النزاع وتسويته.

وتجدر الإشارة إلى أن موقف المحاكم الأمريكية في منح التعويض تجلّى في قضية "Pescadores v. Pan American World Airways" (224)، حيث توفي راكب جوي أمريكي يبلغ من العمر 33 عاماً كان نائباً لرئيس شركة بتروال البريطانية ودخله السنوي أكثر من 100.000 ألف دولار في حادث طائرة، ونجّت زوجة الراكب المتوفي، حيث أقامت دعوى للحصول على تعويضات، قضت المحكمة بتعويض قيمته 19.059.040 مليون دولار عن فقدان الدعم والأضرار المجتمعية.

(222) المرجع نفسه.

(223) الخطوط القطرية الجوية. التزامات خدمة العملاء الأمريكية. متوفرة على الموقع الإلكتروني للخطوط القطرية

<https://www.qatarairways.com/ar-iq/legal/customer-service-commitment.htm>

(224) Pescadores v. Pan American World Airways [1996], No. 928, Docket 95-7637.

كشفت هذه القضية عن دور القضاء الأمريكي الجدير بالثناء والذي يمكن الاعتماد عليه في حل نزاع الركاب الجويين، أن سلوك المحاكم الأمريكية كما هو موضح في هذه الحالة سوف يشجع المسافرين جواً على النظر في التقاضي كخيار عملي لإنفاذ حقوقهم

أن طريقة مراقبة الانتهاكات المحتملة من قبل شركات النقل الجوي وإنفاذ حماية حقوق الركاب الحالية وتسوية المنازعات أمر ضروري للغاية، حيث يمكن تحقيق حماية أفضل للمستهلكين الجويين في العراق من خلال تعزيز وتقوية الإطار المؤسسي لحماية الركاب من التجربة الأمريكية بالنظر إلى المادة (411) من قانون (FAA:2012) الذي ينص على أن يقوم وزير النقل بإنشاء لجنة استشارية تتألف من شركات النقل الجوي ومشغلي المطارات والمنظمات غير الحكومية وخبراء آخرين في مسائل حماية المستهلك يمثلون الولايات والحكومات المحلية وهو هيئة رقابية مهمة، حيث ستساعد اللجنة في تقييم برامج حماية المستهلك وتقديم توصيات للتحسين في مراقبة التجاوزات المحتملة لشركات النقل الجوي، على عكس الولايات المتحدة الأمريكية، فإن هيئة الطيران المدني العراقية هي الهيئة التنظيمية الوحيدة في العراق التي تشرف على حماية المسافرين جواً بدون أي تعاون من المؤسسات الأخرى كان تكون إشرافية أو تنظيمية بالإضافة إلى أن ضوابط قانون حماية المستهلك رقم 1 لسنة 2010م غائبة فعلياً رغم نفاذه.

من ناحية أخرى، فإن وزارة النقل الأمريكية نشطة بنفس القدر في إصدار عقوبات لشركات الطيران التي تنتهك حقوق المسافرين جواً كما ذكرنا سابقاً، هذه الخطوات الإيجابية إذا تم تبنيها من قبل سلطة الطيران المدني العراقي، ستساعد في حماية حقوق المسافرين جواً في العراق، وآلية الأنفاذ السالفة الذكر في الولايات المتحدة الأمريكية

كما ينص قانون (FAA: 2016) على استرداد رسوم الحقايب المسجلة من قبل شركات الطيران إذا تأخرت أمتعة الركاب لمدة تتراوح من 12 إلى 15 ساعة⁽²²⁵⁾، ويمكن أيضاً استعارة هذا الحكم من قبل العراق لتجنب النزاع، إذا تم سداد رسوم الأمتعة للراكب الذي تم تفريغ أمتعته فسيتم تهدئة هذا الراكب ومن ناحية أخرى ستكون شركات الطيران حذرة في التسليم الفوري لأمتعة الركاب لتجنب دفع غرامة رسوم الأمتعة.

المبحث الثاني: حماية المستهلك في الاتحاد الأوروبي

بشكل عام في اختصاص الاتحاد الأوروبي، تسن المفوضية الأوروبية لوائح حماية المستهلك⁽²²⁶⁾، يجب الإشارة إلى أنه بموجب المفوضية الأوروبية فإن لوائح الاتحاد الأوروبي ذات تطبيق عام وملزم لجميع الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي دون الحاجة إلى سن تشريع داخلي⁽²²⁷⁾، تشتهر المفوضية الأوروبية بسن لوائح حماية المستهلك. على سبيل المثال، في عام 2008م تم إصدار لائحة المفوضية الأوروبية

(225) قانون تمديد وسلامة وأمن FAA لعام 2016م، القسم 2305. بالنسبة للرحلات الدولية، يجب ان تضمن مدة تأخير الأمتعة البالغة 15 ساعة لشركة طيران رد رسوم الأمتعة الإضافية التي يدفعها المسافر لمدة 12 ساعة للرحلات الداخلية. لاحظ ان وزارة النقل الأمريكية تتمتع بالمرونة لزيادة الحد الأقصى إلى 18 ساعة للرحلات الداخلية و30 ساعة للرحلات الدولية على التوالي.

See FAA Extension, Safety, and Security Act 2016, section 2305 (2) (b) (1) (2)

(226) تعد المفوضية الأوروبية أحد الأجهزة الحيوية في الاتحاد الأوروبي (EU) المكلفة بمسؤولية صياغة المقترحات وسن وتطبيق لوائح الاتحاد الأوروبي. كما تقوم المفوضية بتنفيذ قرارات المجلس الأوروبي والبرلمان الأوروبي. نظراً لطبيعة الاتحاد الأوروبي، يجب إنفاذ كل لائحة من قبل هيئة مناسبة في دولة عضو معينة لكي تكون فعالة. انظر الموقع الإلكتروني:

(227) المعاهدة المؤسسة للمجتمع الاقتصادي الأوروبي لعام 1957 التي أنشئت ما يسمى السوق الأوروبية المشتركة European Economic Community واختصارها EEC (وتسمى أيضاً Common Market السوق المشتركة).

بشأن التجارة غير العادلة لعام 2008⁽²²⁸⁾، يتمثل هدف اللائحة عموماً في حظر وتخفيف الممارسات التجارية غير العادلة⁽²²⁹⁾، تتضح أهمية التنظيم لممارسات الطيران بسبب حقيقة أن تعريف المنتج يشمل: "... السلع أو الخدمات ... الحقوق والالتزامات"⁽²³⁰⁾. كما تحظر اللائحة الممارسات التجارية غير العادلة والمضلة⁽²³¹⁾، ضمناً تخضع حقوق الركاب الجويين والالتزامات شركات النقل الجوي حتى لو لم تنص عليها اللائحة تحديداً للممارسة التجارية العادلة.

والجدير بالذكر أن الاتحاد الأوروبي هو أول منظمة دولية توصلت إلى نظام مسؤولية موحد بشأن حقوق المسافرين الجويين، لا سيما في حالات التأخير وإلغاء الرحلات وغيرها من الأحداث غير المرغوب فيها التي تشكل انتهاكاً للالتزامات شركات النقل⁽²³²⁾، ونتيجة لذلك أصدرت المفوضية الأوروبية وثيقة حقوق الركاب (PBR)⁽²³³⁾، تحديداً في عام 2002، اقترحت المفوضية الأوروبية لائحة حقوق المسافرين جواً والتي أصبحت فيما بعد لائحة الاتحاد الأوروبي رقم (ECR) 261/2004⁽²³⁴⁾، والهدف من اللائحة هو تقديم تعويض مالي عن الإزعاج الذي يتعرض له المسافرون جواً. تحدد المادة 3 نطاق تطبيق اللائحة على:

(أ) المسافرين المغادرين من مطار يقع في أراضي دولة عضو تنطبق عليها المعاهدة.

(228) حماية المستهلك من لوائح التجارة غير العادلة لعام 2008 (Consumer Protection from Unfair Trading Regulations 2008). أصبحت اللوائح سارية في 26 مايو 2008.

(229) Consumer Protection from Unfair Trading Regulations 2008, section 3 (1).

(230) Consumer Protection from Unfair Trading Regulations 2008, section 2 (1) (b).

(231) Consumer Protection from Unfair Trading Regulations 2008, section 4 and 5.

(232) Zoványi, Nikolett. 2016. Policies and Doctrines in the Regulation of Air Passenger Rights. Acta Univ. Sapientiae, Legal Studies, 5, 1. P98. Online: <http://www.acta.sapientia.ro/acta-legal/C5-1/legal51-07.pdf>.

(233) Sherry, Lance. 2017 "How much money could passengers' arm if the US had European airline consumer protection laws?." in Integrated Communications, Navigation and Surveillance Conference (ICNS). P1.

(234) لائحة المفوضية الأوروبية رقم 261/2004 (المشار إليها هنا في ECR 261/2004) المعتمدة في فبراير 2014 بشأن القواعد المشتركة لتعويض ومساعدة الركاب في حالة منع الصعود إلى الطائرة وإلغاء الرحلات والتأخير الطويل للرحلات.

(ب) للمسافرين المغادرين من مطار يقع في دولة ثالثة إلى مطار يقع في أراضي دولة عضو تنطبق عليها المعاهدة، ما لم يتلقوا مزايا أو تعويضات وحصلوا على المساعدة في ذلك البلد الثالث، إذا كانت الطائرة العاملة برحلة الطيران هو "Community carrier" أي الطيران الحاصل على رخصة من أي دولة عضو في الاتحاد الأوروبي (235).

من البند أعلاه، يحق للمسافرين المغادرين من أو الواصلين إلى أي مطار من دول الاتحاد الأوروبي الكبرى الحصول على تعويض، بشرط ألا يحصل هذا المسافر على تعويض من دولة عضو أخرى في وقت سابق، مرة أخرى، يجب أن تكون هذه الرحلة ناقلاً مجتمعياً لأي دولة عضو في الاتحاد الأوروبي، شرط آخر هو أن الراكب يجب أن يكون لديه حجز مؤكد على الرحلة المعنية ويجب ألا يسافر الراكب مجاناً. (236)، توفر اللائحة بشكل أساسي الحماية لحقوق المسافرين جواً على ما يلي:

أ. الحق في المساعدة في حالة تأخر الرحلة

ب. التعويض عن إلغاء الرحلة

ج. التعويض عن رفض الإركاب إلى الطائرة (237).

فيما يلي مناقشة حول الحقوق المحددة للمسافرين جواً والتعويضات بموجب لوائح الاتحاد الأوروبي. سيتم إيلاء اهتمام خاص لائحة الاتحاد الأوروبي رقم (ECR 261/2004) والذي يوفر تعويضاً عن تأخير الرحلة والإلغاء ومنع الإركاب، كما سيتم فحص لائحة متميزة بشأن تعويض المسافرين جواً من ذوي الإعاقة.

(235) EC Regulation No. 261/2004, article 3.

(236) EC Regulation No. 261/2004, article 3 (2) (3).

(237) EC Regulation No. 261/2004, article 1.

المطلب الأول: حقوق المستهلك في لائحة الاتحاد الأوروبي رقم (ECR 261/2004)

الفرع الأول: تأخير الرحلة

على وجه التحديد، تلزم اللائحة شركات الطيران بمنح تعويض مالي للمسافرين في حالة التأخير. تنص

المادة السادسة من لائحة المفوضية الأوروبية 2004/261 على أنه إذا تأخرت الرحلة:

أ. لأكثر من ساعتين للرحلات لمسافة 1500 كيلومتر:

ب. لمدة 3 ساعات أو أكثر لجميع رحلات الإضافة داخل الاتحاد الأوروبي وغير التابعة للاتحاد الأوروبي

لمسافة 1500 إلى 3500 كيلومتر؛ أو

ج. لمدة 4 ساعات لجميع الرحلات الأخرى، يحق للراكب تناول وجبة واتصالين. (238) إذا كان

التأخير:

د. لمدة 5 ساعات فأكثر أو بين عشية وضحاها، يحق للراكب بالإضافة إلى الوجبة والاتصالات

الحصول على الإقامة الفندقية والنقل من وإلى الفندق واسترداد تذكرته إذا قرر عدم السفر (239).

من المهم التمييز بين التأخير ورفض الإركاب إلى الطائرة، التأخير هو شكل من أشكال عدم

أداء الرحلة في وقت محدد حتى وقت لاحق في حين أن رفض الإركاب هو منع الراكب القيام برحلة. في

حالة رفض الإركاب إلى الطائرة، تمت الرحلة فعلياً ولكن لم يتم نقل الراكب الذي تم منعه من الصعود،

(238) EC Regulation No. 261/2004, article 6 (1) (a) (b) (C).

(239) Bamford, Ruth. (2007). "Air passenger rights." Int'l Travel LJ no, 2. P75.

مما أدى إلى عدم تنفيذ الناقل للعقد⁽²⁴⁰⁾، رفض الإركاب إلى الطائرة يعني رفض نقل مسافر على متن رحلة، على الرغم من ان الراكب قد أكد الحجز وقدم نفسه للصعود، إلا إذا كان هناك سبب معقول. أسباب لرفض الإركاب إلى الطائرة مثل السبب المتعلق بالصحة أو السلامة أو الأمن أو عدم كفاية وثائق السفر⁽²⁴¹⁾، التعويض عن رفض الإركاب تمت مناقشته في البند (ج) أدناه.

الفرع الثاني: إلغاء الرحلة

يجب أن يُعرض على المسافر الذي تم إلغاء رحلته وفقًا للمادة (8) من اللوائح خيار السداد أو إعادة التوجيه⁽²⁴²⁾، يكون اختيار إعادة التوجيه بالإضافة إلى الوجبة والاتصالات والإقامة الفندقية إذا كان الراكب سيقضي ليلة على النحو المنصوص عليه في المادة (9) الفقرة (ب) من اللائحة. يتم احتساب التعويض عن إلغاء الرحلة وفقًا للصيغة أدناه:

أ. 250 يورو للرحلة التي يبلغ طولها 1500 كيلومتر.

ب. 400 يورو للرحلات التي تتراوح بين 1500 إلى 3500 كيلومتر.

ج. 500 يورو للرحلات التي تتجاوز مسافة 3500 كيلومتر.

في جميع حالات الإلغاء وما إذا كان الراكب قد حصل على إبلاغ ووقت تقديم هذه الإبلاغ، يقع عبء الإثبات بشكل صارم على الناقل العامل⁽²⁴³⁾.

(240) Szakal, Arpad.2013. "Air Carrier s Liability in Cases of Delay". P3.

(241) EC Regulation No, 261/2004, article 2 (j).

(242) EC Regulation No. 261/2004, article 8.

(243) EC Regulation No. 261/2004, article 7.

ومع ذلك، كشرط مسبق لكي يستفيد الراكب من التعويض النقدي المذكور أعلاه، يجب ألا

يتم إبلاغه بهذا الإلغاء في غضون أسبوعين قبل تاريخ المغادرة المقرر. ومع ذلك، إذا تم إبلاغ الراكب في غضون أسبوعين قبل تاريخ المغادرة ولكن تم عرضه:

أ. خيار إعادة التوجيه مع تأخير ساعتين على الأقل قبل المغادرة وتأخير أربع ساعات في الوقت المحدد للوصول، أو،

ب. يتم إبلاغ الراكب بهذا الإلغاء في أقل من 7 أيام وعرض خيار إعادة التوجيه مع تأخير لمدة ساعة واحدة على الأقل قبل المغادرة و2 ساعة تأخير بعد موعد الوصول المحدد، لا يمكن لهذا الراكب الحصول على تعويض.

مما سبق تناوله، يتضح أن الاستفادة من التعويض المالي لإلغاء الرحلة ليس تلقائيًا لمجرد عدم إعطاء المسافر إشعارًا قبل أسبوعين. القانون، إذا تم إخطار الراكب في غضون أسبوعين من تاريخ الرحلة الأصلي المحدد ولكن تم إعطاؤه خيار إعادة التوجيه مع تأخير تراكمي قدره 6 ساعات (لكل من المغادرة والوصول)، فلن يحق لهذا المسافر الحصول على تعويض. تنطبق قاعدة مماثلة إذا تم إخطار الراكب في أقل من أسبوع واحد (7 أيام) ولكن مع خيار إعادة التوجيه مع تأخير تراكمي قدره 3 ساعات، فلا يمكن للمسافرين أيضًا الحصول على تعويض.

من ملاحظة الدراسة أن لائحة الاتحاد الأوروبي رقم (ECR 261/2004) تحقق توازنًا بين حقوق الركاب الجويين واهتمام وجهود شركات الطيران في توفير المعلومات ووسائل النقل البديلة (إعادة التوجيه).

الأهم من ذلك هو وجود الإبلاغ وخيار إعادة التوجيه مع تأخير ساعات معقولة. وبالتالي، كلما اقترب موعد الإشعار من تاريخ الجدول الأصلي مع خيار إعادة التوجيه، قل التأخير المتوقع.

المشكلة هي أن اللائحة صامتة بشأن ما يحدث إذا حدث تأخير أطول في الحالات التي يتم فيها وضع الركاب على إعادة التوجيه. على سبيل المثال، إذا تم إلغاء رحلته في أقل من 7 أيام وتم وضعه في رحلة إعادة توجيه وتأخرت هذه الرحلة لمدة خمس ساعات أو أكثر قبل الصعود مباشرة، فهل يُعتبر الركاب راكبًا متأخرًا ويحق له الحصول على تعويض عن تأخير وفقا للوائح؟ هل سيكون لدى هذا المسافر خيار إلغاء الرحلة؟ لم يتم توفير علاج لمثل هذه الحالات من قبل اللوائح. مما يوفر ثغرة أخرى لشركات النقل الجوي للهروب من دفع تعويض نقدي لإلغاء الرحلة هو عندما يمكن لشركة النقل إثبات أن الإلغاء كان بسبب ظرف استثنائي خارج عن إرادة شركة النقل والسيطرة المعقولة عليها (244).

وهذا الإعفاء مشابه لنص المادة (19) من اتفاقية مونتريال 1999م بشأن الدفاع المتاح عن شركات النقل الجوي في حالة التأخير، حيث تنص المادة (19) من اتفاقية مونتريال على أن: " يكون الناقل مسؤولاً عن الضرر الذي ينشأ عن التأخير في نقل الركاب أو الأمتعة أو البضائع عن طريق الجو، غير أن الناقل لا يكون مسؤولاً عن الضرر الذي ينشأ عن التأخير إذا اثبت انه اتخذ هو وتابعوه ووكلاؤه كافة التدابير المعقولة اللازمة لنفاذي الضرر أو انه استحال عليه أو عليها اتخاذ مثل هذه التدابير " (245). ويرى الباحث، من المحتمل أن مقدمو خدمات النقل الجوي يلجؤون إلى هذا الدفع للتهرب من المسؤولية، لذلك يجب على الهيئات التنظيمية مراقبة شركات الطيران عن كثب والتحقيق في كل دفاع عن الظروف غير العادية (الظروف القاهرة). أما بموجب اتفاقية مونتريال لسنة 1999م يتم رفعه في حالات التأخير وإلغاء الرحلات الجوية لضمان عدم قيام شركات الطيران بتوظيفها للتهرب من المسؤولية.

(244) EC Regulation No, 261/2004, article 5 (3).

(245) اتفاقية مونتريال لسنة 1999م . المادة (19).

الفرع الثالث: رفض الإركاب

على الرغم من أن شركات الطيران يمكنها حجز مقاعد زائدة عن الحد على متن رحلة وتوقع أن بعض المسافرين قد لا يحضرون، فإن الركاب الذين يحضرون ويمنعون من الصعود يحق لهم تعويضات، وفي حالة الحجز الزائد وقبل الصعود إلى الطائرة، وفي هذا الإطار تنص المادة (4) من لائحة الاتحاد الأوروبي رقم (ECR 261/2004) على أنه يجب على الناقل الجوي استدعاء المتطوعين أولاً قبل رفض أي ركاب على متن الطائرة، ثم يتم تعويض هؤلاء المتطوعين من خلال اتفاق بين المتطوع والناقل الجوي، هذا يعطي المتطوع والناقل الإرادة الحرة للاتفاق على التعويض⁽²⁴⁶⁾، والتعويض المتفق عليه هو إضافة إلى ما نصت عليه اللائحة بالفعل كتعويض".

نصت المادة (8) من لائحة الاتحاد الأوروبي رقم (ECR 261/2004) على تعويض المتطوع إما بسداد خلال سبعة أيام أو إعادة توجيهه إلى وجهته النهائية⁽²⁴⁷⁾، من ناحية أخرى إذا كان عدد المتطوعين غير كافٍ لتسوية المقاعد المحجوزة الزائدة؛ يمكن منع الركاب من الصعود إلى الطائرة بشكل قسري⁽²⁴⁸⁾، وفي مثل هذه الحالة، يكون التعويض النقدي والحق في الرعاية مستحقين وفقاً للمواد 7 و 8 و 9 من اللائحة، وهذا يعني أنه في حالة منع الركاب من الصعود إلى الطائرة بشكل قسري، فإن أحكام اللائحة هي التي تُحدد التعويض. وبالتالي، فإن المسافر الذي يُمنع من الصعود على متن الطائرة قسرياً يُدفع له مبلغ:

أ. 250 يورو للرحلة، 500 كيلومتر أو أقل.

(246) EC Regulation No. 261/2004, article 9.

(247) EC Regulation No. 261/2004, article 8.

(248) EC Regulation No. 261/2004, article 4 (2) (3).

ب. 400 يورو للرحلات التي تتراوح بين 1500 إلى 3500 كيلومتر.

ج. 500 يورو للرحلات التي تتجاوز مسافة 3500 كيلومتر. (249)

وبالمثل؛ يحق لهذا الراكب إما استرداد التكاليف في غضون سبعة أيام أو إعادة التوجيه إلى وجهته النهائية في ظل ظروف نقل مماثلة. هذا بالإضافة إلى المرطبات والوجبات والمكالمات الهاتفية أو وسائل الاتصال الأخرى (التلكس أو الفاكس أو البريد الإلكتروني) والإقامة الفندقية للراكب في حالة احتياجه قضاء ليلة واحدة أو أكثر (250)، يمكن الاستنتاج من الأحكام المذكورة أعلاه أن الراكب الذي يُجرّم من الصعود على متن الطائرة بشكل قسري يحق له الحصول على تعويض أكثر من الراكب الذي تم رفضه طواعية.

المطلب الثاني: حماية المستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة وفقاً لائحة الاتحاد الأوروبي (1107/2006)

على مر السنين يواجه المسافرين من ذوي الاحتياجات الخاصة تحديات -في بعض المطارات- مثل التمييز والمعاملة غير الكريمة من قبل شركات الطيران (251)، بالإشارة إلى ما تمت مناقشته في المبحث الأول من هذا الفصل بشأن ممارسة الولايات المتحدة لمساعدة المستهلكين من ذوي الاحتياجات الخاصة (المنصوص عليها في قانون FAA:2016) (252)، تم تكليف شركات الطيران للمشاركة في برامج

(249) EC Regulation No. 261/2004, article 7.

(250) EC Regulation No. 261/2004, article 9.

(251) Frye, Ann. 2010. "Air passenger rights for disabled people". 12th International Conference on Mobility and Transport for Elderly and Disabled Persons (TRANSED). Hong Kong. *Social Research in Transport (SORT) Clearing house*. p3.

(252) The FAA Extension, Safety, and Security Act of 2016, section 2107.

تدريبية حول أفضل السبل لمساعدة الركاب المعاقين، تقع المسؤولية على عاتق شركات الطيران لرعاية هذه الفئة من الركاب بشكل مناسب.

أما في إطار اختصاص الاتحاد الأوروبي، تمنح لائحة الاتحاد الأوروبي رقم (ECR 1107/2006): المستهلكين من ذوي الاحتياجات الخاصة اهتمامًا خاصًا⁽²⁵³⁾، حيث تنص اللائحة على أنه لا ينبغي حرمان المستهلكين من ذوي الاحتياجات الخاصة من التنقل على أساس إعاقاتهم⁽²⁵⁴⁾، باستثناء اعتبارات السلامة التي يعترف بها القانون.⁽²⁵⁵⁾ تعرف لائحة الاتحاد الأوروبي رقم: (ECR 1107/2006) "شخصًا معوقًا" أو "شخصًا ذو قدرة محدودة على الحركة" بمعنى: "أي شخص تقل حركته عند استخدام وسائل النقل بسبب أي إعاقة جسدية (حسية أو حركية، دائمة أو مؤقتة) أو إعاقة ذهنية أو طبعف، أو أي سبب آخر للإعاقة، أو العمر، والذي يحتاج وضعه إلى الاهتمام المناسب والتكيف مع احتياجاته الخاصة من الخدمة المتاحة لجميع الركاب"⁽²⁵⁶⁾.

وتلزم المادة (5) من اللائحة الهيئة الإدارية للمطارات تعيين نقاط الوصول والمغادرة (داخل وخارج المحطات)، حيث يمكن الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة الإعلان عن وصولهم وطلب المساعدة من موظفي المطار عند وصولهم إلى المطار⁽²⁵⁷⁾، ويجب مساعدة هؤلاء الأشخاص لضمان السفر المحموم من قبل الهيئة الإدارية للمطار⁽²⁵⁸⁾.

(253) Passengers with disability are given special attention in the EU. Regulations EC No. 1107/2006, passed on 5 July, 2006.

(254) EU. Regulations EC No. 1107/2006, Preamble and article 3.

(255) EU. Regulations EC No. 1107/2006, Preamble and article 4.

(256) EU. Regulations EC No. 1107/2006, article 2 (a).

(257) EU. Regulations EC No. 1107/2006, article 5, 7

(258) EU. Regulations EC No. 107/2006, article 7.

وهذا حكم فريد وجميل لحماية الركاب ذوي الاحتياجات الخاصة، بمقارنة قواعد الولايات المتحدة والاتحاد الأوروبي بشأن المستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة، فأن الاختلاف هو أنه أثناء وجوده في الولايات المتحدة، تقع مسؤولية توفير الحماية للمستهلك على عاتق شركات الطيران، في الاتحاد الأوروبي تحدد اللائحة مسؤولية تلبية احتياجات المستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة على سلطات المطار، من المسلم به أنه نظرًا لأن المستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة يحتفل أن يُجرموا من الملء بسبب تحديات لوجستية، فمن المنطقي، تماشيًا مع قواعد الاتحاد الأوروبي، إشراك المطارات في توفير التسهيلات اللازمة لمساعدة كل من المستهلكين وشركات الطيران على تحقيق جو سلس.

من ناحية أخرى، يمكن أن يكون الجدل خادعًا في إغراق القواعد الأمريكية التي تنص على وجود عقد بين شركات الطيران والمستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة، ويجب على شركات الطيران اتخاذ ترتيبات لوجستية مناسبة لتلبية الاحتياجات الخاصة للمستهلكين من ذوي الاحتياجات الخاصة على النحو الذي دعا إليه النظام الأمريكي.

وفي ذات السياق أن الاختلاف بين قواعد الولايات المتحدة والاتحاد الأوروبي بشأن الركاب ذوي الإعاقة قد يعمل بالضد، هذا لأن توقعات المستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة لا يمكن أن تكون هي نفسها عندما يسافرون من ولاية قضائية إلى أخرى. مع القواعد المتضاربة، لا بد أن يواجه هؤلاء المستهلكون مجموعتين مختلفتين من القواعد وقد يتم تضليلهم بشأن ما يمكن توقعه عند العبور أو حتى في بعض مطارات الوجهة، يرى الباحث بضرورة توحيد قواعد حماية الركاب المعاقين لجميع شركات النقل الدولية في جميع الولايات الاتحادية، كما لا ينبغي ترك توفير التدريب والتسهيلات اللازمة لشركات

ومع ذلك، يجب أن يكون لدى هذا الشخص المعوق حجز مؤكد ويجب أن يتم إبلاغه إلى شركات النقل المقتطعة لاحتياجاته ومتطلباته الخاصة قبل 48 ساعة على الأقل من وصوله إلى المطار.

الطيران بمفردها⁽²⁵⁹⁾، كما يرى الباحث أن تدخل الحكومة في مجال المراقبة والتعاون مع شركات الطيران ستساعد في توفير حماية أفضل للمستهلكين من ذوي الاحتياجات الخاصة على مستوى العالم.

المطلب الثالث: إنفاذ حقوق المستهلكين الجويين وحل نزاعاتهم في الاتحاد الأوروبي

القضايا المشتركة المتعلقة بحقوق المسافرين جواً؛ التأخير، والإلغاء رفض الإركاب وما إلى ذلك من أحكام إنفاذ بموجب لوائح الاتحاد الأوروبي، ومن الجدير بالذكر إن إنفاذ حقوق الركاب جوا في الاتحاد الأوروبي فريد من نوعه، ومن المتوقع إن يكون لكل دولة عضو هيئة مختلفة، كما ألزمت المادة (16) من لائحة الاتحاد الأوروبي رقم (ECR 261/2004) كل دولة عضو في الاتحاد الأوروبي إلى إنشاء هيئة تنفيذية على شركات الطيران العاملة من وإلى مطاراتها المجتمعية. يتم التركيز على هذه الهيئة لاتخاذ التدابير المناسبة لضمان إنفاذ حقوق المسافرين جوا⁽²⁶⁰⁾، هذه الأحكام لها تأثير في جعل كل دولة عضو في الاتحاد الأوروبي تتخذ التدابير وتكون مسؤولة عن حماية حقوق الركاب الجويين، علاوة على ذلك، توصل الاتحاد الأوروبي في عام 2005 إلى لائحة محددة وأعلن أن عدم احترام حقوق المسافرين جواً يعتبر جريمة⁽²⁶¹⁾، والحقوق التي تعتبر جريمة، في حالة انتهاكها، تشمل التأخير في الرحلة، وحرمان الركاب من الصعود إلى الطائرة ورفض إبلاغ الركاب بحقوقهم".

وتنص المادة 3 من لوائح الطيران المدني (رفض الإركاب، والتعويض والمساعدة) لعام 2005 على شركة النقل العاملة داخل الاتحاد الأوروبي التي لا تمثل لأحكام لائحة الاتحاد الأوروبي رقم

(259) EU. Regulations EC No. 1107/2006, article 11.

تنص المادة على أن يتم تدريب جميع موظفي المطار والمقاولين الفرعيين على الإدارة الفعالة للمسافرين ذوي الإعاقة والأشخاص ذوي الإعاقة المحدودة. قد يؤدي هذا إلى تحسين جودة الإعاقة والتدريب على التوعية للموظفين الحاليين والجدد في المطارات.

(260) EC Regulation No. 261/2004, article 16

(261) Civil Aviation (Denied Boarding, Compensation and Assistance) Regulations 2005, which came to force on 23 April. 2005.

(ECR 261/2004) الحقوق المذكورة أعلاه محل بالتزاماته ويكون مسؤولاً عن إدانة موجزة⁽²⁶²⁾،

إن تجريم انتهاكات حقوق المسافرين جواً يبرز الجدية المرتبطة بهذه الحقوق في نظام الاتحاد الأوروبي.

ومن المرجح أن تكون شركات النقل الجوي أكثر حذرًا نظرًا لوجود تشريع يجرم انتهاك حقوق المسافرين الجويين. ومع ذلك، تمامًا مثل أي جرائم عامة أخرى بموجب القانون الجنائي، يمكن للنقل الجوي الاعتماد على "التدابير الضرورية" للدفاع عن نفسه أثناء الإقرارات. وبالتالي، إذا تمكنت شركة النقل الجوي العاملة من إثبات أنها اتخذت التدابير الضرورية لتجنب ارتكاب انتهاك مزعوم، فقد يتم إعفائها من المسؤولية⁽²⁶³⁾.

ومن المسلم به أن الدفع بالتدابير الضرورية إذا رفعت شركات الطيران يجب أن يتم التحقيق فيه من قبل سلطات الأنفاذ، إذا ثبت أن شركة النقل الجوي تنتهك بشكل صارخ حقوق الركاب الجويين دون مراعاة للعناية، فيجب إدانتها حتى يردع شركات الطيران الأخرى عن انتهاكها.

أما فيما يتعلق بإنفاذ حقوق الركاب ذوي الإعاقة فإن لائحة الاتحاد الأوروبي رقم: (ECR

1107/2006) تلزم كل دولة عضو بتعيين هيئة تنفيذية لضمان احترام حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص ذوي القدرة المحدودة على الحركة. هذه الحماية فيما يتعلق بالرحلات المغادرة من مطارات الدول الأعضاء والوصول إليها⁽²⁶⁴⁾، فإن اللائحة تجعل من واجب هيئة إدارة المطارات في الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي حماية وتنقيف المسافرين ذوي الإعاقة. تنص المادة (14) على أن

(262) Civil Aviation (Denied Boarding, Compensation and Assistance) Regulations 2005, article 2 and 3.

(263) Civil Aviation (Denied Boarding, Compensation and Assistance) Regulations 2005, article 4.

(264) EU. Regulations EC No. 1107/2006, Preamble and article 14.

"تتخذ الدول الأعضاء تدابير لإبلاغ المعوقين والأشخاص ذوي القدرة المحدودة على الحركة بحقوقهم بموجب هذه اللوائح وإمكانية تقديم شكوى إلى الهيئة المعنية ... (265).

وبالمثل يتعين على الدول الأعضاء اتخاذ التدابير اللازمة لتنفيذ قواعد الحماية وتقديم عقوبات للانتهاك. هناك أشكال غير واضح هو ما إذا كانت العقوبات على الانتهاكات التي سيتم توفيرها ستكون ضد شركات الطيران أو مسؤولي المطار، لأن اللائحة فوضت سلطات المطار لحماية الركاب المعاقين بشكل فعال. من المسلم به أن اللائحة يجب أن تنص على عقوبات لعدم تثقيف وحماية المسافرين جواً من ذوي الإعاقة ضد سلطات المطار وأن تحدد مسؤوليات شركات الطيران مع فرض عقوبات على عدم الامتثال.

آلية الأنفاذ المهمة الأخرى التي اعتمدها الاتحاد الأوروبي في تطبيق لوائحها هي معاقبة شركات الطيران المحلية والأجنبية، على سبيل المثال حظرت لجنة السلامة في الاتحاد الأوروبي سلطة الطيران العراقية لأسباب لمخالفتها شروط ومعايير السلامة الأوروبية التي نصت عليها لائحة الاتحاد الأوروبي رقم (ECR 2111/2005)⁽²⁶⁶⁾، ومن هذه المخالفات إهمال واضح للاتصالات خلال الرحلة والانحراف عن خط سير الطائرات، وهناك آثار تدخين في قمرة القيادة وغيرها، هذه الخروقات بمجموعها والتي زادت عن (200) خرق حسب منظمة (SAFA) أدت إلى حظر الطائر الأخضر من الطيران فوق أوروبا رسمياً منذ عام 2015 ولحد الآن، وبالتالي لا يمكن أن تكون مؤهلة للحصول على الموافقة، عند استلام

(265) EU, Regulations EC No. 1107/2006, Preamble and article 14 (4).

(266) لائحة الاتحاد الأوروبي رقم 2005/2111 التي تحدد قائمة شركات النقل الجوي الخاضعة لحظر تشغيلي داخل مجموعة الاتحاد الأوروبي. كما توفر اللائحة معلومات للمسافرين جواً بشأن هوية شركات النقل الجوي العاملة داخل المجتمع الأوروبي. وتنص اللائحة في ديباجتها على ما يلي: الهدف من اتخاذ إجراءات بشأن شركات النقل الجوي من قبل المجموعة الأوروبية هو ضمان الحماية الكافية للمسافرين الجويين من مخاطر السلامة.

الإخطار من قبل (NCAA)، يتم بذل الجهود لحل هذه المسألة، ومع ذلك أصدرت الوكالة الأوروبية لسلامة الطيران (EASA) شرطاً بأن تقوم (NCAA) بإجراء تدقيق شامل على عمليات شركة الطيران كشرط لتحديد المزيد من الإجراءات والمشاركة من قبل الاتحاد الأوروبي⁽²⁶⁷⁾.

وينبغي أن تكون سلامة الطيران، في مقدمة جميع حقوق الركاب، لذلك فإن ربط السلامة بحقوق الركاب في الجو مناسب تماماً، أن حجة الباحث هي أن سلامة شركات الطيران تعني سلامة الركاب، وبالتالي فإن معاقبة شركات الطيران لخرق لوائح السلامة هو أمر جيد كحماية وضمن حق الركاب في الحياة، ولتعزيز هذه الحجة، فإن حق المسافر الجوي لا يسقط حتى بعد وقوع حادث الطائرة⁽²⁶⁸⁾، حيث يتم تعويض الضحايا بموجب اتفاقية مونتريال 1999م⁽²⁶⁹⁾، ولوائح الاتحاد الأوروبي⁽²⁷⁰⁾.

أن اللوائح الأوروبية أجازت للدول الأعضاء الحرية في إدخال قواعد بشأن حماية المستهلك وحل النزاعات.⁽²⁷¹⁾، يوفر الأساس لتشغيل الوسائل البديلة لحل النزاعات من خلال تحديد الحد الأدنى من

(267) القيسي، نمير. 2020. العقوبات الدولية على سلطة الطيران العراقي. المشاكل والحلول. مؤسسة الحوار الإنساني. متوفرة على الإنترنت:

<https://hdqiq.org/%E2%80%8F%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%82%D9%88%D8%A7%D%A%D8%A7%D9%84%D8%AF%D9%88%D9%84%D9%8A%D8%D8%B9%D9%84%D9%89%D8%B3%D9%84%D8%B7%D8%A9%D8%A7%D8%84%D8%B7%D9%8A%D8%B1%D8%A7%D9%86-%D8%A7-2/>

(268) اتفاقية مونتريال 1999م. المادة (17)

(269) اتفاقية مونتريال 1999م. المادة (28) حيث تنص المادة على أنه يتعين على الناقل، إذا كان مطلوباً بموجب قانونه الوطني، أن يقدم مدفوعات مسبقة لشخص طبيعي أو للأشخاص الذين يحق لهم المطالبة بتعويض من أجل احتياجاتهم الاقتصادية الفورية. الحد الزمني لمثل هذه الدفعة المقدمة هو 30 يوماً من تاريخ وقوع حادث.

(270) Council Regulation (EC) No 2027/97 of 9 October 1997 on air carrier liability in the event of accidents.

(271) European Union Council Directive on Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes, 2013/11, article 2 (3).

المعايير والمبادئ التوجيهية للدول الأعضاء، وبالتالي فإن اللوائح هو الأساس الأساسي للتشغيل العام لآلية الوسائل البديلة لحل المنازعات في الاتحاد الأوروبي.

في عام 2015 تم اعتماد لوائح حل النزاعات البديلة (Competent Authority and Information) Regulations 2015 بشأن منازعات المستهلك في المملكة المتحدة⁽²⁷²⁾، حيث تسري هذه اللوائح على الالتزامات التعاقدية بين المستهلكين والشركات في المملكة المتحدة. كما توصلت المملكة المتحدة وفقاً لتوجيهات لوائح الاتحاد الأوروبي إلى آلية الوسائل البديلة لحل النزاعات للمسافرين الجويين، عن طريق هيئة الطيران المدني بشأن معالجة شكاوى المستهلكين وحل النزاعات البديلة 2015⁽²⁷³⁾، والهدف الرئيسي لهذه السياسة هو الامتثال لتوجيهات لوائح الاتحاد الأوروبي بشأن الحل البديل لتسوية المنازعات وتوفير كيان مستقل لتسوية المنازعات لتسوية المنازعات بسرعة خارج المحكمة⁽²⁷⁴⁾.

أن الدور الهام لوسائل الحل البديل لتسوية المنازعات مثل أمناء شكاوى المستهلكين يدل على مستوى تفاؤل هيئة الطيران المدني في الدعوة إلى التنفيذ الكامل لتسوية نزاعات المسافرين جواً.

(272) Alternative Dispute Resolution for Consumer Dispute Resolution (Competent Authority and Information) Regulations 2015.

(273) معالجة شكاوى المستهلكين وتسوية المنازعات البديلة: بيان سياسة هيئة الطيران المدني وإشعار معايير الموافقة لهيئات ADR المتقدمة. تنص هيئة الطيران المدني في المملكة المتحدة على أنه على الرغم من نتيجة استفتاء 2016 والجدل حول عضوية المملكة المتحدة في الاتحاد الأوروبي، فإن توجيه مجلس الاتحاد الأوروبي بشأن حل النزاعات البديلة لنزاعات المستهلك، 11/2013 سيظل ملائماً وقابل للتطبيق فيما يتعلق ممارسة ADR في المملكة المتحدة في المستقبل. تتم مراجعة سياسة التسوية البديلة لتسوية المنازعات في المملكة المتحدة وتحديثها بأحدث إصدار في عام 2016.

(274) European Union Council Directive on Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes, 2013/11, article 8.

حددت المقالة جدولاً زمنياً لمدة 90 يوماً لتحديد الشكاوى لتجنب التأخير في تحديد الشكاوى. كما أشركت وكالة تسوية المنازعات بالمملكة المتحدة وشجعت كل من الطائرات والركاب الجويين في المشاركة التطوعية في ADR من خلال الحملة والتوعية.

من المهم الإشارة إلى أن كيان الوسائل البديلة لحل المنازعات يجب أن يكون مستقلاً وحيادياً ويجب أن يمتلك الأعضاء المعرفة والمهارة المطلوبة⁽²⁷⁵⁾، ويجب أن يتضمن التقرير إحصائيات عن الحالات التي تم استلامها، والتي تم حلها، والقضايا التي تم إيقافها، والنزاع المشترك الذي تم حله، وأسباب هذا التعارض والتوصيات، وهذا الدور مشابه لإحدى الوظائف الرئيسية لأمين المظالم؛ تسوية النزاعات والتوصية بطرق تجنب تكرارها في المستقبل.

ومن المسلم به أن مثل هذا التقرير سيؤدي إلى إصلاح قانوني وسياسي، ومع ذلك فإن ممارسة الوسائل البديلة لحل المنازعات في النقل الجوي في المملكة المتحدة ليست إلزامية لجميع شركات الطيران، وبالتالي قد تستمر بعض شركات الطيران في انتهاك حقوق المسافرين جواً.

يرى الباحث إلى أن المشاركة في آلية الوسائل البديلة لحل المنازعات يجب أن تكون إلزامية لجميع شركات الطيران لتحقيق التوحيد وتسوية المنازعات بشكل أفضل لنزاع الركاب الجويين.

وأيضاً إن نجاح آلية الوسائل البديلة لحل المنازعات مفيد لشركات الطيران التي ترغب بطبيعة الحال في الحفاظ على العلاقة مع الركاب من أجل الرعاية المستقبلية. وبالتالي، فإن آلية الوسائل البديلة لحل المنازعات الناجحة تخدم التوافق المتبادل لكل من شركات الطيران والركاب الجويين، حتى بالنسبة لشركات الطيران إذا كانت قلقة بشأن التحقيق في ادعاء كاذب يمكن بسهولة تجنب هذا الادعاء عندما يكون هناك كيان الوسائل البديلة لحل المنازعات وظيفي.

وتجدر الإشارة إلى أن خدمة معالجة الشكاوى في هيئة الطيران المدني في المملكة المتحدة حالياً

يتم تنفيذها من خلال فريق مشورة وشكاوى الركاب (PACT) منذ عام 2011، وتتولى

(275) European Union Council Directive on Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes, 2013/11, article 6.

(PACT) مهام مجلس مستخدمي النقل الجوي⁽²⁷⁶⁾ (AUC) الذي يتعامل مع شكاوى المسافرين

الجويين في المملكة المتحدة حتى الآن.

من وظائف مجلس مستخدمي النقل الجوي (AUC) تشمل الوظائف الرئيسية ل مجلس

مستخدمي النقل الجوي (AUC) صياغة السياسات الموجهة إلى هيئة الطيران المدني وشركات الطيران

ووسائل الإعلام لحماية الركاب الجويين، والتعاون مع أي لجنة بالمطار أو أي مجموعة مستهلكين وطنية أو

دولية بهدف حماية مصالح الركاب⁽²⁷⁷⁾.

حاليا يلعب فريق مشورة وشكاوى الركاب (PACT) دوراً مهماً في تسوية نزاعات المسافرين

جواً ولديها علاقة عمل وثيقة مع هيئة الطيران المدني بشأن إنفاذ حقوق المسافرين جواً.⁽²⁷⁸⁾، يشجع

أيضاً شركات الطيران على المشاركة في آلية الوسائل البديلة لحل المنازعات.

يلاحظ الباحث إلى أن آلية الوسائل البديلة لحل المنازعات في قطاع الطيران داخل الاتحاد

الأوروبي يختلف من دولة عضو إلى أخرى، ويتم فحصه للوصول إلى إمكاناته الكاملة، كما هو الحال في

قطاعات المستهلكين الآخرين، يعتمد إعداد آلية الوسائل البديلة لحل المنازعات على السياق الوطني لكل

بلد⁽²⁷⁹⁾، في المملكة المتحدة على سبيل المثال، ترغب هيئة الطيران المدني في تشجيع تطوير ممارسات

(276) مجلس مستخدمي النقل الجوي (AUC) هو ممثل مستقل للمسافرين الجويين في المملكة المتحدة. تكمل CAA دور هيئة

الطيران المدني في مجال حماية المسافرين جواً ويرأسها "تم تعيين الرئيس الجديد للجنة المستهلك التابعة لهيئة الطيران المدني.

(277) يتكون المجلس من رئيس وما لا يقل عن 11 عضواً لمدة 3 سنوات قابلة للتجديد. يتم تعيين الأعضاء على أساس الجدارة والخبرة

الفردية لتمثيل مجموعة واسعة من المجتمع وليس كمندوبين لأي معين مجموعة المصالح. أيضاً، لا يوجد موظف في هيئة الطيران المدني

يكون جزءاً من تكوين مجلس مستخدمي النقل الجوي (AUC). يشير دور مجلس مستخدمي النقل الجوي وتكوينها واستقلاليتها

إلى فعالية دور الفرق في حماية وتسوية نزاعات المسافرين جواً.

(278) Creutzfeldt, Naomi. 2014. "How important is procedural justice for Consumer Dispute Resolution? A case study of an ombudsman model for European Consumers." *Journal of consumer policy* 37, no. 4. P9.

(279) Alternative Dispute Resolution in the Air Passenger Rights Sector, Updated ECC Net Joint Project 2015.

الحل البديل لتسوية المنازعات على أساس طوعي وتولي المسؤولية الكاملة لجميع هيئات تسوية المنازعات البديلة (PACT) ، وإذا تحقق ذلك فقد يكون تم الاستيلاء عليها بالكامل من قبل آلية الوسائل البديلة لحل المنازعات تحت إشراف هيئة الطيران المدني.

ولا تزال هيئة الطيران المدني في طور إنشاء أمين مظالم طيران جديد "للتعامل مع الحجم المتزايد للشكاوى، ويوصى بأن تفكر المملكة المتحدة على وجه الخصوص والاتحاد الأوروبي بشكل عام في جعل آلية الوسائل البديلة لحل المنازعات إلزاميًا في أعمال الطيران لجميع شركات النقل الجوي.

أن أمين المظالم السويدي هو الرائد في الاتحاد الأوروبي في تمثيل ومساعدة المسافرين جواً، وتتمتع عملية أمين المظالم السويدي بإمكانية تقديم عملية عادلة مما يخلق أرضية متكافئة للأطراف المتنازعة بدلاً عن طريقة الخصومة⁽²⁸⁰⁾، حيث يتدخل أمين المظالم على سبيل المثال عندما تنتهك شركات الطيران حقوق المسافرين جواً، في إحدى الحالات كان لدى أمين المظالم السويدي سبب للتدخل والدفاع عن حقوق الركاب الجويين ضد Ryanair حيث أقام دعوى مدنية لمساعدة الزوجين السويديين على إلغاء رحلتهم عندما كانا مسافرين لقضاء عطلة في بروكسل حيث تم منح الزوجين رحلة بديلة في غضون يومين، ولكن لم يتم توفير الإقامة أو التغذية من قبل شركة الطيران، أُجبر الركاب على العودة إلى ديارهم على نفقتهم الخاصة حيث لم يتمكنوا من الانتظار لمدة يومين مجدولة، جادل أمين المظالم بأن إعادة تذكرة الطيران لهم دون تعويض عن سيارة الأجرة وغيرها من النفقات التي تكبدوها خلال الفترة كان انتهاكاً لحقهم⁽²⁸¹⁾.

(280) Creutzfeldt, Naomi. 2014. "How important is procedural justice for Consumer Dispute Resolution? A case study of an ombudsman model for European Consumers". P23.

(281) BBC news. 5 December 2018. Ryanair compensation claims to go to court. Available at: <https://www.google.com/amp/s/www.bbc.com/news/amp/business-46451702>

في قضية أخرى تدخل أمين المظالم السويدي في عام 2006 عندما رفضت شركة طيران إيرلندية تعويض زوجين سويديين تقطعت بهما السبل بعد أن تم إلغاء رحلتهم دون أي شكل من أشكال التعويض في بروكسل حيث تمت متابعة القضية على طول الطريق إلى المحكمة العليا في عام 2012 في تلك المرحلة، طلبت شركة الطيران سحب القضية وتعويض الزوجين، وربما حاولت رفض القضية لتجنب أنشاء سابقة ضدهما، أنه لمن دواعي السرور أن نلاحظ أن هيئات حماية المستهلك الأخرى في الاتحاد الأوروبي تشارك في حل نزاعات المسافرين جواً كما هو موضح أدناه.

ولا يخفى على أحد دور شبكات مراكز المستهلكين الأوروبية (ECC-Net)⁽²⁸²⁾ بشكل عام في تسوية النزاعات بين المستهلكين في دولتين أوروبيتين، ووفقاً لإحصائيات شبكات مراكز المستهلكين الأوروبية (ECC-Net)⁽²⁸³⁾، تسهل تسوية منازعات المستهلكين بصورة عامة ومن ضمنها مستهلكي النقل الجوي حيث يلاحظ على مدار خمسة عشر سنة من تأسيس الشبكة من 2005 وحتى كانون الثاني 2020، وكشفت أنه من بين 1.000.000 شكوى عاجلتها شبكة (ECC-Net) هناك أكثر من 210.000 شكوى متعلقة بحقوق المسافرين جواً وحوالي 52% تمت تسويتها بشكل عرضي من خلال الوسائل البديلة لحل المنازعات (ADR)⁽²⁸⁴⁾، وعلى سبيل المثال في عام 2010، من المقرر أن تعود عائلة فرنسية إلى باريس من دبي في 16 أبريل 2010 حيث

(282) إن شبكات مراكز المستهلكين في أوروبا هي شبكة مستهلكين لها مراكز في جميع الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي، وأيسلندا والنرويج. متوفرة أونلاين: https://ec.europa.eu/info/index_en

(283) The European Consumers Centers Networks is a consumer network with centers in all the EU member state, Iceland, and Norway and the UK. Online: https://www.ecc.lt/en/about/ecc_net/#:~:text=About%20ECC%2DNet&text=The%20European%20Consumer%20Centres%20Network,another%20country%20within%20the%20network.

(284) European Consumer Centre Network, ECC net Anniversary Report (2005_2020). online: https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/live_work_travel_in_the_eu/find_a_job_in_another_eu_country/documents/ecc_net_anniversary_report_2020-_15_years_of_ecc_net.pdf.

تأخرت لمدة 11 ليلة دون توفير الإقامة والمساعدة، في البداية رفضت شركة الطيران الفرنسية تعويض الركاب عن نفقاتهم البالغة 2564 جنيهًا إسترلينيًا، ولكن بعد وساطة من قبل (ECC-NET)، تم إرسال الحالة إلى “French Volcano ADR” حيث قبلت شركة الطيران تعويض الركاب بإجمالي 2370 جنيهًا إسترلينيًا عن نفقات الفندق والتغذية⁽²⁸⁵⁾.

وفي حالة مماثلة؛ تقطعت السبل براكب نرويجي ألغيت رحلته بسبب أزمة الرماد المتطاير في إيطاليا، واضطر المسافر إلى العودة بالقطار والسيارة وطالب باسترداد النفقات من شركة الطيران النرويجية، دفعت شركة الطيران بعدم وجود اتفاق على تغيير المسار، تدخلت (ECC-NET) مما أثر على إجبار شركة الطيران لدفع نفقات السفر البديلة للمسافرين⁽²⁸⁶⁾.

كذلك في حالة أخرى؛ تدخلت (ECC-NET) من خلال آلية الوسائل البديلة لحل النزاعات وحصلت على تعويض بمبلغ 190,70 يورو و 118.96 يورو عن الإقامة والوجبات ورحلات الطيران غير المستخدمة لصالح أربعة ركاب جوي. كما في حالة أخرى حجز الركاب شركة الطيران البريطانية من روما إلى لشبونة والتي تم إلغاؤها في 18 أبريل 2010، ومع ذلك تم إعادة جدولة الرحلة في 21 أبريل 2010م ولكن تم عرض خيار إلغاء الرحلة المعاد جدولتها على الركاب إذا تمكنوا من العثور على شركة طيران بديلة قبل 21 أبريل. في النهاية حصل الركاب على تذاكر سفر في 19 أبريل وعادوا إلى لشبونة عبر شركة طيران بديلة. لكن محاولات الركاب عبر الإنترنت والمكالمات الهاتفية والبريد الإلكتروني لإلغاء شركة الخطوط الجوية البريطانية التي أعيد جدولتها باءت بالفشل، وسعى الركاب

(285) ECC Net. 2011. in the aftermath of the volcanic ash crisis. Air Passengers Report. P37. Online: <file:///C:/Users/Sony/Downloads/Documents/ecc-net-air-passenger-rights-report-2011.pdf>

(286) المرجع نفسه.

للحصول على تعويض أصبح صعباً بشكل عام لولا تدخل (ECC-NET) (287) على العموم لم يتم تطوير آلية الوسائل البديلة لحل النزاعات (ADR) في صناعة الطيران في الاتحاد الأوروبي بشكل كامل وموحد، بل تختلف الممارسة من دولة إلى أخرى.

استناداً إلى لوائح الاتحاد الأوروبي فان عدم الالتزام بحماية حقوق الركاب الجويين في حالة التأخير في الرحلة، وحرمانهم من الصعود على متن الطائرة ورفض شركات النقل الجوي لإبلاغ الركاب بحقوقهم أصبح فعلاً مجرماً (288) يمكن للعراق أن تتعلم وتنص على عقوبة مدنية أو جنائية قابلة للتنفيذ ضد شركات الطيران بسبب انتهاكها لحقوق الركاب، كما يمكن جعل شركات الطيران التي تفشل دائماً في تقديم المساعدة في حالة تأخير وإلغاء الرحلات الجوية مسؤولة جنائياً إذا كانت تشارك دائماً في الممارسة دون اعتبار لحقوق المسافرين جواً. حيث أن الأضرار والمصاريف التي يتكبدها الركاب مقابل الغذاء والضروريات الأخرى يجب أن تُطالب وتنفذ من قبل سلطات الأنفاذ.

من لائحة الاتحاد الأوروبي رقم (2006/1107) يمكن للعراق أن تكون أكثر استباقية في إنفاذ حقوق المستهلكين من ذوي الاحتياجات الخاصة، كما هو متبع في الاتحاد الأوروبي، ويمكن لسلطة الطيران المدني في العراق إنشاء هيئة تنفيذية لضمان حماية واحترام حقوق الركاب من ذوي الاحتياجات الخاصة، كما يجب على هيئة حماية المستهلكين الجويين أن تولي اهتماماً خاصاً في مراقبة وتنقيف المسافرين ذوي الاحتياجات الخاصة حول كيفية وصولهم إلى الخدمات في المطارات بسهولة، تفرض لوائح الاتحاد الأوروبي على الهيئة الإدارية للمطار تحديد نقاط الوصول والمغادرة داخل وخارج المحطات حيث

(287) المرجع نفسه. ص38.

(288) Civil Aviation (Denied Boarding, Compensation and Assistance) Regulations 2005. 14 April, 2016.

يمكنهم الإعلان عن وصولهم وطلب المساعدة من موظفي المطار⁽²⁸⁹⁾ كمسألة حق، ويجب مساعدة الركاب المعينين لضمان السفر الحر المحموم من قبل إدارة المطار⁽²⁹⁰⁾، هذه خطوة مهمة للغاية في منع الانتهاك المحتمل لحقوق المستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة، من المستحسن أن يتم توفير القواعد الخاصة بالاحتياجات الخاصة للركاب من ذوي الاحتياجات الخاصة لشركات الطيران وأن يتم توضيح عقوبات الانتهاك ضد شركات الطيران وموظفي المطار.

تناول هذا الفصل تشريعات الولايات المتحدة الأمريكية والاتحاد الأوروبي بشأن حماية حقوق المسافرين جواً، وخلص إلى أن حقوق المستهلكين الجويين في إطار تشريعات الولايات المتحدة الأمريكية والاتحاد الأوروبي متقدماً كثيراً بالمقارنة بحماية المستهلك الجوي في العراق، وأن الحق في الحصول على المعلومات والسلامة في مقدمة حقوق الركاب الجويين، كما أن المسافر الجوي المطلع سيكون أكثر حماية بسبب معرفة إجراءات إنفاذ هذه الحقوق، وبالتالي، يجب أن تكون معلومات الركاب ملزمة لكل من شركات الطيران وسلطات المطار، ويمكن أن تضعها منظمة الطيران المدني الدولي كمسألة ذات أهمية، حيث يمكن وضعها في اللوائح الدولية، وأن سلامة الركاب الجويين هي حق وقبل جميع حقوق الركاب الجويين.

كما بين الفصل أهمية القواعد والتوصيات الدولية على النحو المنصوص عليه في اتفاقية شيكاغو لعام 1944م واستنتج أن منظمة الطيران المدني الدولي يمكن أن تعمل على تطوير اتفاقيات دولية قابلة للتنفيذ فيما يتعلق بحقوق المستهلكين الجويين تكون مقبولة عالمياً وتدعمها جميع الدول الأعضاء، حيث

(289) EU. Regulations EC No. 1107/2006, article 5.7(5).

(290) EU. Regulations EC No. 1107/2006, article 7.

يجب أن يكون لدى هذا الشخص المعوق حجز مؤكد ويجب أن يكون قد أبلغ شركات النقل المعنية من رفاقه الخاص والمتطلبات قبل 48 ساعة على الأقل من وصوله إلى المطار

أجازت اتفاقيه شيكاغو للإيكو بتبني وتعديل القواعد القياسية والتوصيات الدولية والإجراءات الخاصة بالتعامل من وقت لآخر مع قضايا الطيران، إذا تم ذلك، فسيحل بعض مشاكل تعارض القوانين التي يواجهها المستهلكين الجويين، بالرغم من أن سلامة النقل الجوي تقع ضمن المسؤولية العامة لمنظمة الطيران المدني الدولي، يجب على الركاب الجويين الإبلاغ عن أفعال شركات النقل الجوي التي قد تؤثر على سلامة النقل الجوي كحق. عندما يتم إثبات هذه الشكوى لخرق الأمن والسلامة لا ينبغي معاقبة شركة الطيران المخطئة فحسب، بل يجب أن يحق للمستهلكين تلقائيًا الحصول على تعويض.

كما تبين أن تشريعات الولايات المتحدة الأمريكية والاتحاد الأوروبي توفر علاجات لإلغاء الرحلات الجوية، ومع ذلك قد تظهر بعض القضايا نتيجة لإلغاء الرحلة عندما يُمنح المسافر خيار إعادة التوجيه، وقد يتم إبلاغ الركاب الذي تم إلغاء رحلته في غضون أسبوعين من التاريخ الأصلي المقرر ويمكنه الحصول على خيار تغيير الوجهة بتأخير معقول، وفي جميع الأحوال يجب ألا يتجاوز التأخير التراكمي ست ساعات، لم تذكر اللائحة ما يحدث إذا حدث تأخير أطول بعد وضع الركاب على إعادة التوجيه، اللائحة صامتة بشأن ما إذا كان هذا الركاب لديه خيار إلغاء الرحلة أو يعتبر مسافرًا متأخرًا بشكل طبيعي ويحق له الحصول على تعويض عن التأخير وفقًا للوائح.

وتبين أن قواعد القانونية في الولايات المتحدة والاتحاد الأوروبي بشأن الركاب ذوي الإعاقة مختلفة، في الولاية القضائية الأمريكية تقع مسؤولية تقديم المساعدة والحماية للركاب على عاتق شركات النقل بينما تقع مسؤولية تلبية احتياجات الركاب المعاقين في سلطات المطار في نطاق سلطة الاتحاد الأوروبي، حيث أن الاختلاف في النظامين تؤدي إلى توقعات مختلفة للمستهلكين من ذوي الاحتياجات الخاصة التي قد تكون مضللة بشأن توقعات الركاب بشأن العبور أو في بعض مطارات الوجهة، يبدو من المنطقي إشراك المطارات في توفير التسهيلات المحددة لمساعدة كل من شركات النقل والمستهلكين من

ذوي الاحتياجات الخاصة في النقل الجوي، ويدعو الباحث إلى توحيد قواعد حماية الركاب من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة على الصعيد العالمي، ومن المستحسن أن يساعد تدخل ومراقبة وتعاون إدارة المطارات مع شركات الطيران في وجود نظام حماية أفضل للمسافرين من ذوي الاحتياجات الخاصة في جميع أنحاء العالم، لذلك يجب على الهيئات التنظيمية مراقبة شركات الطيران عن كثب والتحقيق في كل مرة يتم رفع مثل هذه القضايا. أيضًا، لتحقيق الحماية الكافية لحقوق المستهلك الجوي وتسوية المنازعات بسهولة.

ويوصي الدراسة أن يتم إنشاء آلية تسوية النزاعات البديلة ذات القواعد والإجراءات الموحدة قابلة للتطبيق كما هو الحال في الولايات المتحدة الأمريكية وفي الاتحاد الأوروبي، وسيتم تناولها في الفصل الخامس بالتفصيل، سيؤدي ذلك إلى مساعدة القضاء في حل نزاعاته سلميًا دون الحاجة إلى رفع دعوى أمام القضاء.

كما يوصي الباحث سلطة الطيران المدني العراقي بتكليف شركات الطيران العاملة في العراق رسميًا بالامثال الجاد للوائح حماية المستهلك الجوي بنفس الطريقة التي تتبعها لسلامة الطيران، كما يقترح الباحث على سلطة الطيران المدني المراقبة والإشراف على شركات الطيران عن قرب والتحقق من انتهاكات حقوق المسافرين الجويين والحد منها كما يجب تكليف شركات الطيران بتقديم تقرير شهري لسلطة الطيران المدني عن الامثال وتدريب موظفيها على سلامة المستهلك بما في ذلك التعامل مع المستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة كالمعاقين والقصر والركاب الضعفاء، يجب أن يتم ذلك بهدف تقديم أعلى جودة لخدمات المستهلك الجوي.

كما يخلص هذا الفصل إلى أنه يمكن حماية حقوق المستهلكين الجويين وتوحيدها بشكل أفضل إذا أمكن للممارسات والنظام القانوني للولايات القضائية الأمريكية والاتحاد الأوروبي استعارته من العراق

على وجه الخصوص أو تقديمه على شكل تعديل لاتفاقية مونتريال 1999م كبروتوكول تكميلي ما يؤدي

إلى توحيد تشريعات حقوق المستهلكين جواً لأن النقل الجوي نشاط عالمي.

من المؤكد أن العراق يمكن أن يستفاد الكثير من تجربة الدول المختارة لا سيما بشأن دور الإطار

المؤسسي القوي في حماية حقوق المستهلك الجوي، والمشاركة الإيجابية مع شركات الطيران، وآلية الأنفاذ

مثل إصدار العقوبات على شركات الطيران ودور مؤسسات وهيئات حماية المستهلك والركاب الجويين في

تطبيق الوسائل البديلة لحل منازعات المستهلك الجوي بسهولة وفعالية.

مع مراعاة قوانين وممارسات الولايات المتحدة الأمريكية والاتحاد الأوروبي بشأن حقوق المسافرين

جواً، من المناسب النظر في النظام القانوني والمؤسسي لحماية وأنفاذ حقوق المسافرين جواً في العراق لتقييم

مدى كفايته في الفصل التالي من البحث.