

الفصل الثاني

مفهوم النقل الجوي للأشخاص وحماية المستهلك في القانون الجوي الدولي

التمهيد:

المبحث الأول: مفهوم النقل الجوي للأشخاص وحماية المستهلك

المطلب الأول: مفهوم النقل الجوي للأشخاص

المطلب الثاني: مفهوم المستهلك الجوي

المبحث الثاني: حماية المستهلك في القانون الجوي الدولي

المطلب الأول: حماية المستهلك في الاتفاقيات الدولية

المطلب الثاني: حماية المستهلك الجوي في المنظمات الدولية

الفصل الثاني

مفهوم النقل الجوي للأشخاص وحماية المستهلك

في القانون الجوي الدولي

التمهيد:

أصبح موضوع حماية حقوق المستهلك مدار التشريعات الحديثة في كل القطاعات ولذلك باعتباره طرف ضعيف بحاجة للحماية من مقدمي الخدمات المحترفين لذلك برزت الحاجة إلى تقنينه في قطاع النقل الجوي على المستوى القانون الدولي بشكل اتفاقيات وفي التشريعات الداخلية للدول بشكل قوانين ولوائح، وخاصة مع زيادة حوادث الطيران خلال السنوات الماضية حيث بدأت مطالبات التعويض عن الأضرار التي لحقت بالمستهلكين الذين عانوا من إصابات مؤكدة تظهر بوضوح، بعد تطور النقل الجوي بصورة سريعة لتمييزها بالسرعة والراحة مقارنة بوسائل النقل الأخرى، لذلك لجأت العديد من البلدان إلى الانضمام إلى الاتفاقيات الدولية المنظمة للنقل الجوي لضمان حماية حقوق المستهلك في قطاع النقل الجوي.

أن الطابع الدولي للنقل الجوي يحتم علينا النظر ليس فقط في التشريعات الداخلية، ولكن أيضا في الاتفاقيات الدولية مثل اتفاقية وارسو 1929م والبروتوكولات المكملة لها واتفاقية مونتريال لعام 1999م وكذلك المنظمات الجوية الدولية كمنظمة الطيران المدني الدولي والاتحاد الدولي للنقل الجوي والمنظمة العربية للطيران المدني.

وفقاً لذلك، يحاول الباحث في هذا الفصل إلى دراسة مفهوم النقل الجوي بصوره عامه كما يتطرق إلى مفهوم حماية المستهلك في قطاع النقل الجوي بصوره خاصة في المبحث الأول. كما يسلط الضوء في المبحث الثاني من الفصل على التطور التاريخي لحماية المستهلك في القانون الجوي الدولي من خلال بيان حماية المستهلك في الاتفاقيات الدولية والمنظمات الدولية المنظمة للنقل الجوي.

المبحث الأول: مفهوم النقل الجوي للأشخاص وحماية المستهلك

المطلب الأول: مفهوم النقل الجوي للأشخاص

إن مفهوم النقل الجوي بصورة عامه يعرف بأنه: " الميدان الاقتصادي الذي يضم كافة أشكال نقل الأشخاص والبضائع والسلع بالطائرة لغايات مدنية وعسكرية"⁽²²⁾، وأيضاً عرف بأنه: " الخدمة التي وجدت لنقل الأشخاص والبضائع والسلع بواسطة الطائرة وذلك داخل مدن الدولة الواحدة أو بين مدن وأقاليم لدول أخرى أي النقل الجوي الداخلي والنقل الجوي الخارجي"⁽²³⁾، إلا أن موضوع البحث سينصب على النقل الجوي للأشخاص، أي سيتناول عمليات النقل الجوي للأشخاص دون التطرق إلى نقل البضائع، وتتم هذه العمليات من خلال تطبيق قواعد النقل الجوي - قانون النقل الجوي- وفق صيغة عقد النقل الجوي، وفي هذا الإطار نتناول في هذا المطلب مفهوم النقل الجوي من خلال ثلاثة أفرع، من خلال تسليط الضوء على تعريف القانون الجوي في الفرع الأول، وبيان خصائص النقل الجوي في الفرع الثاني، ثم أثار النقل الجوي في الفرع الثالث، وفقاً للآتي:

الفرع الأول: ماهية القانون الجوي

إن موضوع قانون النقل الجوي من المواضيع المعاصرة حديثة الظهور؛ لذلك فقد اختلفت آراء خبراء القانون في تحديد تعريفه، حيث ذهب بعضهم إلى توسيع مفهومه، بينما تمسك البعض الآخر على تحديده وهنا ظهر اتجاهين هما المفهوم الموسع والمفهوم المحدد أو الضيق، وذلك على النحو الآتي:

(22) ويكيبيديا. النقل الجوي. 15 ديسمبر 2019م. متوفر على الموقع الإلكتروني التالي:

https://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%86%D9%82%D9%84_%D8%AC%D9%88%D9%8A.

(23) لمياء بوجردة. 2018. النقل الجوي - الطيران المدني - ودوره في التنمية الحضرية. (رسالة ماجستير). كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية. جامعة منتوري قسطنطينية. الجزائر. ص 18.

أ. الاتجاه الموسع:

ذهب بعض الفقهاء إلى التوسع في تحديد المفهوم القانون الجوي والموضوعات التي ينظمها، حيث عرفه البعض بأنه: "مجموعة القواعد المنظمة لاستخدام البيئة الجوية" (24)، وكذلك عرف بأنه: "مجموعة القواعد القانونية الناشئة عن استخدام الجو" (25)، كما عرفه آخر بأنه: "مجموعة القواعد القانونية التي تنظم البيئة الجوية واستغلالها" (26).

من خلال التعاريف أعلاه توضح أن قواعد القانون الجوي تشمل كل العلاقات الجوية الناشئة عن استخدام الجو، حيث انتقد هذا الاتجاه لأنه ادخل تحت نطاقه كثير من المواضيع ليس له علاقة باسمه كالاتصالات والأرصاد الجوية والرادارات وأبحاث الفضاء وكافة صور استغلال البيئة الجوية التي أكتشفها العلم أو سيكتشفها مستقبلاً (27)، وأيضاً انتقد لأنه سيدخل في نطاقه المسائل المتعلقة بالاستخدامات العسكرية والعلمية للجو (28).

ب. الاتجاه الضيق:

ذهب أصحاب هذا الرأي إلى وجوب التضييق في تعريف القانون الجوي واقتصره على المواضيع التي تتعلق بالملاحة الجوية والطائرة وما يتصل بها من أحكام مثل ملكيتها وتسجيلها والتصرفات القانونية الواردة عليها من بيع وإيجار ورهن وتأمين، حيث عرفه أصحاب هذا الاتجاه بأنه "القانون الذي ينظم الملاحة الجوية والعلاقات التي تنشأ بسببها، سواء كانت خاصة بالطائرة أم بعناصر الملاحة الجوية

(24) ياملكي، أكرم. 2014. القانون الجوي العام والخاص. منشورات جامعة جيهان. أربيل. إقليم كردستان - العراق. الطبعة الأولى. ص7.

(25) احمد، عبد الفضيل احمد. (د.ت). القانون الخاص الجوي. مكتبة الجلاء. المنصورة. ص6.

(26) العربي، محمد فريد. 1997. القانون الجوي. دار المطبوعات الجامعية. الإسكندرية. ص4.

(27) رضوان، أبو زيد. (د.ت). القانون الجوي، قانون الطيران التجاري. دار الفكر العربي. القاهرة. ص6،7.

(28) احمد، عبد الفضيل احمد. (د.ت). القانون الخاص الجوي. مرجع سابق. ص5.

وأجهزتها في وقت السلم"⁽²⁹⁾، أو نعرف بانه: "القواعد القانونية المنظمة للملاحة الجوية واستخدام الطائرات وكذلك العلاقات التي تتولد عن ذلك" ⁽³⁰⁾.

وانتقد هذا الاتجاه ليس بسبب تضيقه مفهوم القانون الجوي؛ بل انتقد بسبب شموله المسائل المتعلقة باستخدام الطائرة للأغراض الحربية ضمن نطاقه، وهذا ما لم يمكن القبول فيه ⁽³¹⁾.

من خلال الاتجاهات السابقة تبين أن من الضروري وضع تعريف لقانون الجوي يحدد نطاق تطبيقه والموضوعات التي ينظمها والتي يتم استبعادها، ووفقا للتعريف المتقدمة والانتقادات التي وجهت لها ينبغي أن يستبعد من نطاق تطبيق القانون الجوي المواضيع الأتية وهذا ما ذهب إليه كل من الدكتور عبد الفضيل محمد ومحمود مختار البريدي⁽³²⁾:

1. استخدام الطائرة للأغراض الحربية.
 2. استخدام المركبات الفضائية وما يتصل بها من استخدامات.
 3. القواعد ذات الصلة بالقانون العام، كالقواعد الجنائية أو الإدارية أو الدولية.
- ومن خلال ما سبق ذكره نستطيع تعريف القانون الجوي بانه: "مجموعة من القواعد القانونية أو الأنظمة التي تنظم حركة الطائرات واستخدامها بالأنشطة التجارية والمدنية وما يتعلق بها من معاملات تنظمها قواعد القانون الخاص".

(29) موسى، طالب حسن. 1997. القانون الجوي الدولي. دار الثقافة لنشر والتوزيع عمان. ص10.

(30) رضوان، أبو زيد. (د.ت). القانون الجوي، قانون الطيران التجاري. مرجع سابق. ص7.

(31) بري، محمود مختار وفؤاد. 2007. القانون الجوي. دار النهضة العربية. القاهرة. ص14.

(32) أحمد، عبد الفضيل أحمد. (د.ت). القانون الخاص الجوي. مرجع سابق. ص5.

الفرع الثاني: خصائص القانون الجوي

إن القانون الجوي يتميز بمجموعة خصائص ينفرد بها عن باقي فروع القانون، وكذلك له خصائص مشتركة مع فروع القوانين الأخرى كالقانون التجاري والبحري، ولضرورة القانون الجوي لكل الدول، حيث لا توجد دولة يمكنها الاستغناء عن قواعده أو أن تخلو قوانينها منها، وبما أنه قانون يحد ذاته وجب دراسة خصائصه ومن أهمها:

أولاً: حداثة نشأة القانون الجوي

إن الطائفة ظاهرة حديثة النشأة والتكنولوجيا التي تستخدم معها كالمجال الجوي الذي تعمل فيه هي وليدة التقنية الحديثة التي لم يسبق وجودها، كل هذا أدى إلى وجوب وضع تشريعات داخلية وأبرام اتفاقيات دولية لتنظيمها والذي سمي من بعض خبراء القانون بـ (القانون الشاب)⁽³³⁾، وذلك رغم حداثة إلا أنه يتطور بسرعة مما يستوجب تحديث القوانين والاتفاقيات المنظمة له لمواكبة التكنولوجيا والظواهر الحديثة المرافقة لها، حيث يترتب على خاصية حداثة النشأة بأنه التشريع المصدر الأساسي لقواعده ولا دور للعرف في نشأة قواعد القانون الجوي⁽³⁴⁾.

ثانياً: تميز واستقلالية القانون الجوي

إن القانون الجوي يتميز باستقلالية وذاتية تميزه عن بقية فروع القانون الأخرى، ونقصد بذاتية القانون الجوي أن مواضيع القانون الجوي موزعة بين أفرع القانون الرئيسية فبعض مواضيعه تدرج تحت نطاق القانون الخاص كالتصرفات التي ترد على الطائفة مثل ملكيتها أو رهنها أو حجزها، وكذلك مسؤولية الناقل الجوي تجاه الركاب والتأمين ضد المخاطر وغيره. وكذلك هناك بعض مواضيعها تدرج

(33) رضوان، أبو زيد. 1982. قانون الجوي، قانون الطيران التجاري. مرجع سابق. ص 11.

(34) موسى، طالب حسن. 1997. القانون الجوي الدولي. مرجع سابق. ص 10.

تحت نطاق القانون العام مثل صلاحية الطائرة للطيران، الجرائم المرتكبة على متنها، حق الدولة في السيادة على مجالها الجوي وغيرها، وبالتالي يمكن القول بأنه قانون بحد ذاته لا يمكن أدراجه تحت أي فرع من فروع القانون (35).

ثالثاً: الطبيعة الدولية للقانون الجوي

أن طبيعة سرعة الطائرة وعبرها في الهواء الجوي أجواء دولية عديدة دون أن يكون هناك مانع جغرافي أو سياسي لذلك اتجهت الدول على إيجاد اتفاقيات دولية موحدة تنظم استعمالها وما ينتج عنها من وقائع أو علاقات قانونية (36)، واقتزن هذا الاتجاه باتجاه آخر على الصعيد الداخلي يتمثل في طريقتين:

1. ظاهرة (الاستمالة أو الانجذاب): وهي قيام كل دولة بتنسيق قواعد قانونها الجوي الداخلي على ضوء ومبادئ القواعد التي وضعتها هذه الاتفاقية.
 2. ظاهرة (التأميم): وهي قيام الدولة بتبني قواعد أحكام الاتفاقية بحد ذاتها لتصبح هي قانون داخلي، وذلك بهدف القضاء على (ازدواج القواعد القانونية) أي التضارب الذي يحصل بين قواعد التشريع الداخلي وقواعد الاتفاقيات (37).
- لذلك يلاحظ أن التنظيم الدولي لشؤون الطيران هو أسبق من التنظيم الوطني (38)، وأن قواعد القانون الجوي حققت مرحلة متقدمة من التوحيد الدولي لم تصل لها قواعد أي قانون آخر (39).

(35) المرجع نفسه.

(36) معزب، عبد الخالق صاحب. 2019م. التنظيم القانوني لمسؤولية الناقل الجوي الدولي عن الأشخاص في ضوء اتفاقية مونترال 1991 والقانون السوداني واليمن. المركز الديمقراطي العربي. برلين ألمانيا. ط1. ص37.

(37) رضوان، أبو زيد. قانون الجوي، قانون الطيران التجاري. مرجع سابق. ص12.

(38) جاسم فاروق أبراهيم. 2017. القانون الجوي. منشورات حلب الحقوقية. لبنان. الطبعة الأولى. ص14.

(39) البارودي علي والعربي محمد فريد والفقي محمد. 2001. القانون البحري والجوي. منشورات الحلبي الحقوقية. بيروت. ص426.

رابعاً: القانون الجوي غير ثابت (متطور):

إن كثرة التعديلات للقانون الجوي المستمرة لمواكبة الاكتشافات الحديثة في مجال الطيران يجعلها غير ثابتة بحاجه مستمرة للتعديلات لذلك وصفه بعض الفقهاء ب (القانون الثوري) أي وجود ثورة تشريعية متجددة⁽⁴⁰⁾.

خامساً: الصبغة التنظيمية للقانون الجوي:

تتميز قواعد القانون الجوي بصيغة تنظيمية آمرة، فعلى صعيد الدولي فقد تضافرت الجهود الدولية لوضع مفاهيم وقواعد موحدة تنظم نشاط الملاحة الجوية، وكذلك على الصعيد الوطني فقد تدخل المشرع الوطني لوضع قواعد تنظم هذا النشاط⁽⁴¹⁾، ومن ذلك وضع القواعد القانونية التي تبين الشروط اللازمة لصناعة وتجهيز المركبات الهوائية والمواصفات المطلوبة فيها⁽⁴²⁾، وكذلك شروط إنشاء المطارات ومواصفاتها الفنية وأوضاعها القياسية وإدارتها ومراقبة الملاحة الجوية وأدائها الطائرة، ومدى صلاحيتها للطيران وأهلية وصلاحيه القائمين على تشغيلها⁽⁴³⁾، ومن ثم فقد تميزه قواعد القانون الجوي بالصبغة الآمرة وندرة القوانين المفسرة⁽⁴⁴⁾، ويعود ذلك لعدة اعتبارات أهمها تأمين سلامة نشاط النقل الجوي والحد من المخاطرة التي تمس سلامة الأشخاص أو سيادة الدول وأمنها، ومن الأمثلة على القوانين الوطنية التي نظمت الملاحة الجوية، قانون الملاحة الجوية العراقي رقم 41 لسنة 1939، وكذلك قانون الطيران المدني رقم 148 لسنة 1974 الذي ألغى القانون المذكور.

(40) عريبي، مصطفى إبراهيم. 2007. "القانون الجوي (الطيران التجاري) وفقاً للاتفاقيات الدولية وقانون الطيران المدني السوداني لسنة 1999م". كلية القانون. جامعة النيلين. السودان. ص 7.

(41) الفقي، محمد. 2001. القانون الجوي والقانون البحري. منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت. ص 427.

(42) الفقي، محمد. 2001. القانون الجوي والقانون البحري. منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت. ص 427.

(43) رضوان، أبو زيد. قانون الجوي، قانون الطيران التجاري. مرجع سابق. 11.

(44) بريري، محمود مختار. 2007. القانون الجوي. مرجع سابق. ص 16.

الفرع الثالث: آثار النقل الجوي المتعلقة بالالتزامات الناشئة عن عقد النقل الجوي

في عقد نقل الجوي يتولد التزامات على كل من المسافر والناقل الجوي وكما يلي:

أولاً: التزامات المستهلك الجوي أتجاه الناقل الجوي

يقع على عاتق المستهلك (المسافر) ثلاث التزامات يتمثل الأول في الوفاء بأجرة النقل بينما

يتمثل الالتزام الثاني في تأكيد تذكرة السفر وحجز مقعد، والالتزام الثالث يتمثل في احترام تعليمات الناقل الجوي:

1. الالتزام بدفع أجرة النقل

إن أجرة النقل يعتبر أهم التزام يرتبه عقد النقل الأشخاص في ذمة المسافر كما ذكرنا سابقاً هو أداء الأجرة إلى الطرف الثاني فيه وهو الناقل⁽⁴⁵⁾ إن الناقل الجوي يقوم بتحديد الأجرة بشكل نهائي غير قابل للمساومة نظراً لاعتبار عقد النقل الجوي من قبيل عقود الإذعان، كما يجب إن يلتزم الراكب بدفعه كاملاً وإلا سيحرم من التذكرة كما نصت اتفاقية اتحاد النقل الجوي الدولي (IATA) في الفقرة (1) من المادة (2) على عدم إمكان إصدار تذكرة سفر إلا إذا تم دفع قيمتها كاملاً كما حددتها الشروط العامة لهذه الاتفاقية، ويحق للناقل الجوي رفض نقل أي راكب لم يكن حائزاً لتذكرة سفر قانونية،⁽⁴⁶⁾ وهذا لا يعني انفراد منشآت الطيران بفرض أجور النقل الجوي، حيث يقوم اتحاد النقل الجوي الدولي

(45) يا ملكي، أكرم. 1998. القانون التجاري (دراسة مقارنة). مرجع سابق. ص 212.

(46) العربي، محمد فريد. 1997. القانون الجوي. مرجع سابق. ص 168.

(IATA) على تنظيم مؤتمرات دورية لتحديد أسعار النقل الجوي، كما يؤخذ في نظر الاعتبار عند تحديد أسعار النقل الجوي تكلفة الاستغلال الجوي، المسافة التي تقطعها الطائرة أثناء الرحلة الجوية، حجم وطبيعة الطلب على الرحلات الجوية وظروف المنافسة، القيود التي تفرضها الحكومات،⁽⁴⁷⁾ وعلى الشركات الالتزام بسقف الأجور التي يحددها الاتحاد النقل الجوي الدولي (IATA)⁽⁴⁸⁾، ويجري العمل على حصول الناقل الجوي على أجرة النقل مقدمة أي قبل بدء تنفيذ الرحلة الجوية وغالبًا ما يلتزم المسافر بأداء الأجرة عند إصدار الناقل الجوي تذكرة السفر وتسليمها إلى المسافر، وفي ذلك تطبيقًا لما قرره المشرع التجاري الذي يلزم المسافر بأداء أجرة النقل في الميعاد المتفق عليه أو المعين في لوائح النقل أو الذي يقضي به العرف.

2. الحصول على تذكرة وحجز مقعد وتأكيده:

إن حصول الراكب على تذكرة سفر غير مؤكدة ولا تحتوي على حجز مقعد لا تمنحه الحق في إلزام الناقل بنقله، وإنما يجب على الراكب القيام بتأكيد الحجز قبل يوم السفر وتحديد مقعده⁽⁴⁹⁾، وهذا ما نصت عليه شروط الاتحاد النقل الجوي الدولي (IATA) في الفقرة (2) من المادة (7)، وقد سوغ فقهاء القانون الجوي هذا الحكم بمحدودية الطاقة الاستيعابية للطائرة من حيث عدد مقاعدها ومقدار حمولتها⁽⁵⁰⁾، لذلك يجب على الراكب تأكيد تذاكره وتحديد مقعده ليتسنى للناقل الجوي معرفة عدد الركاب في الرحلة، أما في حالة إذا لم يتم الراكب بتأكيد تذاكره وحجز مقعده وأصر على ركوب

(47) الشيخ، احمد بن أبراهيم. 2009. المسؤولية عن تعويض أضرار النقل الجوي الدولي وفقا لاتفاقيتي وارسو 1929 ومونتريال 1999م . دار النهضة العربية. القاهرة. ص 223.

(48) دويدار، هاني محمد. 2002. قانون الطيران التجاري: النقل التجاري الدولي. دار النهضة العربية. بيروت. لبنان. ص 57.

(49) موسى، طالب حسن. 1997. القانون الجوي الدولي. مرجع سابق. ص 131.

(50) جاسم فاروق أبراهيم. 2017. القانون الجوي. مرجع سابق. ص 213.

الطيارة رغم وجود مسافرين مؤكده تذاكرهم هم أولى بالمقاعد، لذلك يجوز للناقل إجباره على مغادرة الطائرة دون أن تتحقق مسؤوليته عن ذلك (51).

3. التزام المستهلك الجوي بتعليمات الناقل الجوي:

إن التزام المسافر هنا هو ضمان حسن تنفيذ عملية النقل الجوي، وفي هذا المجال تبرز عدة التزامات تقع على عاتق المسافر، وهذا ما نص عليه قانون النقل العراقي في الفقرة (أولاً) من المادة (18) ومن هذه التعليمات وجوب التواجد في المكان والزمان المحدد لبدء تنفيذ الرحلة وحمل جميع المستمسكان والوثائق المطلوبة طبقاً للقوانين والأنظمة (52)، كجواز سفر ساري المفعول متضمن تأشيرة دخول الدولة التي يقصد الوصول إليها وتذكرة السفر، وإذا لم يلتزم المسافر بهذا الالتزام يستطيع الناقل الجوي بدء الرحلة الجوية دون انتظار المسافر ودون أن يتحمل أي مسؤولية عن الأضرار التي تلحق به جراء تأخيرته عن الوصول، أما الالتزام الثاني يتعين على المسافر احترام النظام المقرر على متن الطائرة، فيجب على أي المسافر احترام تعليمات قائد الطائرة أو طاقم الطائرة الآخرين عند إقلاع الطائرة أو هبوطها وربط حزام الأمان والامتناع عن التدخين وإغلاق الهواتف المحمولة وبصورة عامة فان قائد الطائرة له الحق في إخراج أي مسافر يرى في وجوده خطرة على سلامة الطائرة. (53)

ثانياً: التزامات الناقل الجوي تجاه المستهلك:

تقع على عاتق الناقل الجوي التزام أساسي هو إنجاز حالة النقل من خلال الطائرة ومن مكان إلى مكان وفي هذه الالتزام تبرز أماننا التزامات أخرى متفرعة منها متمثلة في الآتي:

(51) البارودي علي والعريبي محمد فريد والفقهي، محمد. 2001. القانون البحري والجوي. مرجع سابق. ص 576.

(52) بريزي، محمود وعمر، فؤاد عمر. 2007. القانون الجوي. مرجع سابق. ص 34

(53) رضوان، أبو زيد. 1983م. القانون الجوي. مرجع سابق. ص 291.

1. التزام الناقل بتسليم الراكب تذكرة النقل وحجز مقعد على الطائرة

ينبغي على الناقل تسليم الراكب تذكره سفر صحيحة تتضمن كافة البيانات الإلزامية وبخط واضح ومفهوم⁽⁵⁴⁾، كما يتوجب على الناقل تسليم التذكرة للراكب قبل مدة معقولة ليتمكن الراكب من معرفة وقت الرحلة والاستعداد للسفر وتيسر دخوله للمطار إذا كانت التعليمات تتطلب إبراز التذكرة لغرض الدخول، كما ينبغي على الناقل حجز مقعد على الدرجة المتعاقد عليها، وإذا لم يتمكن من ذلك تتحقق مسؤوليته، ونصت المادة (23) من قانون النقل العراقي على حق الراكب في العدول عن الرحلة والتزام الناقل بإعادة الأجرة مع التعويض في حال عدم تمكن الناقل من تهيئة مقعد في الدرجة المتعاقد عليها، كما يجوز للراكب قبول النقل بدرجة أدنى مع إلزام الناقل بدفع بين الأجرتين⁽⁵⁵⁾.

2. التزام الناقل بإنجاز النقل:

يعتبر التزام الناقل بنقل الراكب التزام جوهرى في عقد النقل الجوي، حيث يجب على الناقل الجوي تنفيذ عملية نقل المسافر وأمتعته من مكان القيام إلى مكان الوصول وبواسطة الطائرة صالحة للملاحة الجوية⁽⁵⁶⁾.

ويترتب على الناقل الجوي أن يلتزم بالوقت المحدد للرحلة الجوية، وفي كل حالة لا يقوم بها الناقل الجوي بتنفيذ عملية النقل لأي سبب كان يكون الناقل الجوي مسؤولاً عن عدم تنفيذ العقد المتفق عليه مع المسافر، والتزامات الناقل تشمل عملية نقل المسافر بدأ من الصعود إلى الطائرة، كما يتحتم على الناقل من إثبات صفة المسافر للراكب من خلال تمكنه من بلوغ موقع التسجيل، ويلتزم الناقل الجوي

(54) موسى، طالب حسن. 1997. القانون الجوي الدولي. مرجع سابق. ص 131.

(55) قانون النقل العراقي رقم (80) لسنة 1983م. المادة (23)

(56) موسى، طالب حسن. 1997. القانون الجوي الدولي. مرجع سابق. ص 133.

بقبول تسليم الأمتعة إليه ولا يسمح للمسافر بالصعود بأمتعته الثقيلة على متن الطائرة. وأيضاً يلتزم الناقل بتسليم المسافر بطاقة الصعود طبقاً للسياقات المعمول بها في مطار القيام⁽⁵⁷⁾، وللإشارة إلى هذا في مجال النقل الجوي الدولي فقد ميزت اتفاقية وارسو لسنة 1929م بين نوعين من الأمتعة أطلقت على الأولى بالأمتعة الشخصية، وهي جميع الأشياء التي تبقى في حراسة الراكب أثناء الرحلة مثل الحقيبة الصغيرة التي يحملها كحقيبة اللابتوب، أما النوع الثاني فيمثل الأمتعة التي يسلمها الراكب إلى الناقل وتكون تحت حراسة الأخير. ويتسلم لقاءها مستنداً يمثلها ويلتزم بنقلها مجاناً متى ما كانت ضمن حدود الوزن المسموح به. أما إذا زادت عن الوزن المسموح جاز للناقل تقاضي أجرًا إضافيًا عن نقلها⁽⁵⁸⁾.

3. التزام الناقل بضمان سلامة الراكب:

إن التزام الناقل بالمحافظة على سلامة الراكب خلال الفترة التي يستغرقها تنفيذ عقد النقل ناشئ من العقد نفسه وبالتالي اعتبار مسؤوليته عن ذلك عقدية وليس تقصيرية⁽⁵⁹⁾، وفي هذا يترتب على الناقل الجوي التزاماً في سلامة المسافرين أثناء الرحلة الجوية إذ يسأل عن الضرر الذي يحدث في حالة وفاة المسافرين أو أصابته بجروح وهذا يعني أن الناقل الجوي ملتزم بسلامة المسافرين أثناء الرحلة وقد حددت المادتان (17) و (19) من اتفاقية وارسو لعام 1929م التزامات الناقل الجوي إذ جرى نص المادة (17) من الاتفاقية على النحو التالي: "يكون الناقل مسؤولاً عن الضرر الذي يقع في حالة وفاة أو جرح أو أي أذى بدني آخر يلحق بالراكب إذا كانت الحادثة التي تولد منها الضرر قد وقعت على متن الطائرة

(57) الطائي، عبد المجيد إبراهيم. 2017. عقد النقل الجوي التجاري. منشورات الحلبي الحقوقية. بيروت. لبنان. الطبعة الأولى. ص 107

(58) جاسم فاروق إبراهيم. 2017. القانون الجوي. مرجع سابق. ص 213.

(59) الطائي، عبد المجيد إبراهيم. 2017. عقد النقل الجوي التجاري. مرجع سابق. ص 108. نقلاً عن

ريبير. 1973. الوجيز في القانون التجاري. باريس. ص 512.

أو في أثناء أية عملية من عمليات صعود المسافرين أو نزولهم" (60)، وجرى نص المادة (19) من الاتفاقية على النحو التالي: "يكون الناقل مسؤولاً عن الضرر الذي ينشأ عن التأخير في نقل الركاب أو الأمتعة أو البضائع بطريق الجو"، كما إن التزامات الناقل تمتد في اتخاذ التدابير لمنع إصابة المسافر في مرحلة التوجه إلى الطائرة والصعود إليها والنزول إلى مطار الوصول كما يترتب على الناقل الجوي اتخاذ تدابير في حالة نقل مسافر مريض من أجل منع تفاقم الحالة الصحية له (61).

4. التزام الناقل بالمحافظة على الأمتعة:

ميزت اتفاقية وارسوا بين نوعين من الأمتعة (62)، وهي الأمتعة الخفيفة الشخصية كحقيبة اللابتوب والأغراض الخفيفة المحمولة مع المسافر، وتكون تحت حماية المسافر ويلتزم الناقل فقط بتهيئة مكان مناسب لهذه الحقائق الشخصية على نحو لا يضر بها أو يضر بسلامة المسافرين، وبالتالي إذا لحق الضرر بتلك الأمتعة نتيجة خطأ الناقل الجوي أو أحد تابعيه يلتزم الناقل الجوي بتعويض المسافر عن هذا الضرر أما بالنسبة للأمتعة الثقيلة المسجلة فتكون تحت حماية الناقل وهو مسؤول عن أي ضرر أو تلف أو فقدان يصيبها كم من حق الناقل فحصها قبل صعودها للطائرة بحضور المسافر للتحقق من مطابقتها لشروط النقل الجوي أي ضمن المسموح به وله حق رفض نقل أي أمتعة تخالف لوائح النقل التي من شأنها تهديد سلامة الرحلة الجوية، وذلك يجوز لقائد الطائرة إخراج أي شيء من شأنه يهدد سلامة الطائرة حتى في أثناء الطيران له الحق في إلقاء البضائع المشحونة كلها أو بعضها ويبدأ بإلقاء البضاعة قليلة القيمة وحسب الظرف.

(60) خالد، عدلي أمير. 1996. عقد النقل الجوي في ضوء القانون الطيران المدني الجديد. دار المطبوعات الجامعية. الإسكندرية. مصر. ص56.

(61) الطائي، عبد المجيد إبراهيم. 2017. عقد النقل الجوي التجاري. مرجع سابق. ص 108.

(62) الطائي، عبد المجيد إبراهيم. 2017. عقد النقل الجوي التجاري. مرجع سابق. ص 109.

5. التزام الناقل بتقديم الخدمات للركاب:

يلتزم الناقل الجوي بتقديم الخدمات أثناء الرحلة، وتبدأ هذه الخدمة من توفير المقعد لكل مسافر إضافة إلى تقديم الطعام والشراب في الوقت المحدد، وكذلك توفير مستلزمات الراحة كأغطية العيون والأغطية الخفيفة في حالة الرحلة الطويلة ليتسنى للراكب أخذ قسطاً من النوم وقد يلتزم الناقل بتقديم خدمات ترفيهية كعرض فلم سينمائي أو سماع الموسيقى، وجرى العرف في إطار شركات الطيران إذا تعطلت الطائرة واقتضت الظروف الانتظار فترة من الزمن في المطار كان على الناقل الجوي الالتزام بتقديم الشراب والطعام بل نقلهم إلى الفنادق على نفقته إذا كان التأخير طويلاً حتى يتم استئناف الرحلة.

المطلب الثاني: مفهوم المستهلك الجوي

إن تحديد مفهوم المستهلك له أهمية بالغة في هذه الدراسة من أجل التعرف على المستهلكين الذين تم تضمينهم في نظام الحماية وتحديدهم، تحديد مفهوم المستهلك الجوي بطريقة دقيقة يتطلب تعريف المستهلك بشكل عام ثم المستهلك في قطاع النقل الجوي على وجه الخصوص.

الفرع الأول: مفهوم المستهلك بشكل عام

يمثل المستهلك الطرف الضعيف في علاقته القانونية مع المورد حيث أن تناقض المصالح بين الطرفين والقوة الاقتصادية للمورد من ناحية وعدم قدرة القواعد العامة فقط على حماية المستهلك من ناحية أخرى هو أحد الأسباب المهمة لظهور مفهوم المستهلك.

إن تحديد مفهوم المستهلك هو مركز اهتمام الفقه والتشريعات لتمييزه عن المورد وتحديد نطاق

تطبيق القوانين التي أقرت لحماية المستهلك⁽⁶³⁾، في هذا الصدد، تم تقسيم الفقه القانوني إلى اتجاهين:

(63) الهروط، إبراهيم سليمان فليح. 2010. حماية المستهلك المدنية في العقود الإلكترونية: دراسة مقارنة. (رسالة ماجستير). كلية الحقوق. جامعة الإسراء. عمان. الأردن. ص 36.

الاتجاه الأول: المفهوم الضيق

تبنى الاتجاه السائد في الفقه مفهومًا ضيقًا للمستهلك يشير إلى أن المستهلك: "هو الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يبرم تصرفًا قانونيًا للحصول على منتج بقصد أن يكون هو أو ذويه المستعمل النهائي له وتمتد نفس الصفة إلى المهني الذي يتعاقد خارج مجال تخصصه" (64)، وعرف أيضًا بأنه: "كل من يقوم بالتصرفات القانونية اللازمة لإشباع حاجاته الشخصية والعائلية ويخرج بذلك من مفهوم المستهلك الشخص الذي يبرم التصرفات القانونية لأغراض مهنته أو حرفته" (65)، لذلك وفق رأي أصحاب هذا الاتجاه يخرج من نطاق المستهلك كل من يتصرف لمهنته (المحترف).

إن أنصار هذا الاتجاه لديهم حجج من أجل إخراج المهني أو المحترف من الحماية منها إن المحترف الذي يتصرف من أجل حاجات مهنته سيكون أكثر تحفزًا من الشخص الذي يتصرف لغرض خاص، وبالتالي يستطيع الدفاع عن نفسه، وإذا كان هناك محترف في وضعية ضعف، فإن ذلك يستدعي حمايته بقواعد خاصة، لا بقواعد قانون الاستهلاك (66).

ومن الملاحظ أن معظم التشريعات الاستهلاكية اعتمدت هذا الاتجاه، على سبيل المثال التشريع الأوروبي على الرغم من صياغته بطرق مختلفة، فإن العالمية العظمى من تشريعات الاتحاد الأوروبي لمفهوم

(64) عبد الباقي، عمر محمد. 2004. الحماية العقدية للمستهلك. منشأة المعارف. الإسكندرية. مصر. ص 41

(65) جلال، ناصر خليل م القاضي داديار حميد سليمان. 2011. "الحماية المدنية لحقوق مستهلكي خدمة الهواتف المتنقلة في نطاق العقد وقوانين الاتصالات". مجلة الحقوق. كلية القانون. الجامعة المستنصرية. العدد 9، 8. المجلد 13. ص 5.

(66) شعباني، حنين نوال. 2012. التزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش. (رسالة ماجستير). كلية الحقوق والعلوم السياسية. جامعة مولود معمري. تيزي وزو. الجزائر. ص 24.

"المستهلك" تذهب إلى أن المستهلك كل شخص طبيعي يتصرف خارج نطاق النشاط الاقتصادي (التجارة، والأعمال التجارية، حرفة، مهنة حرة) (67).

وكذلك أخذت الولايات المتحدة بهذا الاتجاه حيث عرفت المستهلك: "هو شخص أو مجموعة تنوي طلب أو طلبات أو استخدام سلع أو منتجات أو خدمات تم شراؤها في المقام الأول لتلبية الاحتياجات الشخصية أو الاجتماعية أو العائلية أو المنزلية وما شابهها، والتي لا تتعلق مباشرة بأنشطة ريادة الأعمال أو أنشطة اقتصادية" (68).

وكذلك قانون حماية المستهلك الماليزي أخذ بهذا المفهوم حيث عرف المستهلك بأنه: "الشخص الذي يكتسب أو يستخدم سلعًا أو خدمات من النوع الذي يتم الحصول عليه عادة لأغراض شخصية أو منزلية للاستخدام أو الاستهلاك؛ ولا يكتسب أو يستخدم السلع أو الخدمات، أو يصرح بأنه يكتسب أو يستخدم السلع أو الخدمات، في المقام الأول لغرض - إعادة إمدادهم بالتجارة؛ استهلاكها في سياق عملية التصنيع؛ أو في حالة البضائع، إصلاح أو معالجة، في التجارة، سلع أو تركيبات أخرى على الأرض" (69).

ومن جانب آخر فقد ذهبت بعض التشريعات العربية بهذا الاتجاه، على سبيل المثال عرف قانون حماية المستهلك الإماراتي المستهلك بأنه: "بأنه كل من يحصل على سلعة أو خدمة - بمقابل أو بدون مقابل - إشباعًا لحاجاته الشخصية أو حاجات الآخرين" (70)، أيضًا يُعرّف قانون حماية

(67) Rafał Mańko. 2013. The notion of 'consumer' in EU law. Library Briefing Library of the European Parliament. P1. Online: LDM_BRI(2013)130477_REV1_EN.pdf

(68) Special message to Congress on protecting consumer interest. 15 March 1962. John F Kennedy Presidential Library and Museum.

(69) قانون حماية المستهلك الماليزي رقم (599) لسنة 1999 م . الجزء (1). الفقرة (3).

(70) قانون حماية المستهلك الإماراتي رقم (24) لسنة 2006. المادة (1).

المستهلك اللبناني المستهلك بانه: "هو الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يشتري خدمة أو سلعة أو يستأجرها أو يستعملها أو يستفيد منه، وذلك أغراض غير مرتبطة مباشرة بنشاطه المهني" (71).

هذه التعريفات أكثر دقة في تحديد مفهوم المستهلك لأنهم يحددون المستهلك باعتباره الشخص الذي أجرى العقد الاستهلاكي من أجل تلبية احتياجاته الشخصية أو لاحتياجات أحد أفراد أسرته، لذلك سيمنع ذلك الموردين الذين يتعاقدون لأغراض تجارية أو مهنية من التمتع بالحماية المنصوص عليها في قوانين حماية المستهلك.

الاتجاه الثاني: المفهوم الموسع

ذهب الفقهاء أصحاب هذا الرأي إلى توسيع مفهوم المستهلك ليشمل أشخاص آخرين من أجل حمايتهم عند تعاملهم مع المهنيين سواء تعامل مع مهنيين من نفس اختصاصه أو لا. (72) وأيضاً عرف المستهلك وفق هذا الاتجاه بانه: "أي شخص يتعاقد للاستهلاك" (73)، أو أنه: "كل شخص يهدف إلى إشباع حاجاته الشخصية أو المهنية" (74)، لذلك المستهلك هو الشخص الذي يتعاقد خارج نطاق تخصصه لأغراض مهنية أو شخصية، يعتقد انصار هذا الرأي أن أي مورد يتعاقد خارج نطاق تخصصه يصبح مستهلكاً وانه بحاجة إلى الحماية التي هي في حاجة إلى حماية ضروري للمستهلك الآخر لأنه ليس لديه معرفة أو خبرة كافية فيما يتعلق بالعمل خارج نطاق تخصصه، هنا تجدر الإشارة إلى أن المشرع الفلسطيني أخذ بهذا الاتجاه حيث عرف المستهلك بانه: "كل من يشتري أو يستفيد من سلعة أو

(71) قانون حماية المستهلك اللبناني رقم (659) لعام 2004. المادة (2).

(72) شعباني، حنين نوال. 2012. التزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش. مرجع سابق. ص25.

(73) الفتلاوي، سلام عبد الزهرة. 2013. "نظرات في قانون حماية المستهلك العراقي رقم 1 لسنة 2010. دراسة مقارنة". مجلة كلية الجامعة الإسلامية. العدد 1. الإصدار 22. ص74.

(74) المرجع نفسه.

خدمة" (75)، وكذلك المشرع العماني أيضاً أخذ هذا الرأي ويعرف المستهلك بأنه: "كل شخص طبيعي أو اعتباري يحصل على سلعة أو يتلقى خدمة بمقابل أو بدون مقابل" (76).

ويجدر الإشارة إلى أن المشرع العراقي في قانون حماية المستهلك رقم (1) لسنة 2010 قد أخذ بهذا الاتجاه حيث عرفت المستهلك في المادة (1) بأنه: "الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يتزود بسلعة أو خدمة يقصد الإفادة منها" (77).

وأن المشرع العراقي أراد توسيع مفهوم المستهلك ليشمل كل من الشخص الذي يتعاقد لتلبية احتياجاته الشخصية، لكنه يشمل المورد الذي يتعاقد خارج تخصصه المهني للأغراض المتعلقة بمهنته (78)، يرى الباحث أن اتجاه المشرع العراقي ينتقد لأنه يختلف عن معظم التشريعات التي تحصر الحماية للأشخاص الذين يتصرفون لأغراض شخصية أو عائلية هذه التشريعات تستبعد الموردين الذين يتصرفون لغرض نشاطهم المهني، ويتوافق هذا الاستبعاد مع غرض إصدار قوانين خاصة لحماية المستهلك باعتباره الطرف الأضعف في العلاقة التعاقدية مع المورد لأنه لا يعلم بالمعلومات الضرورية والكافية حول السلعة أو الخدمة المتعاقد عليها، وهذا ما يبرر حمايته بأحكام خاصة لا تنطبق على الأشخاص الآخرين.

مما تم تحليله سابقاً؛ يمكن القول إن المستهلك هو: "الشخص الطبيعي الذي يشتري أو يستخدم سلعة أو خدمات لتلبية احتياجاته الشخصية واحتياجات الآخرين، ويتميز بأنه يفتقر إلى الخبرة أو المعلومات الضرورية فيما يتعلق بالسلع والخدمات مقارنة مع المورد الذي يقدم هذه السلع والخدمات".

(75) قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم 21 لسنة 2005م. المادة (1).

(76) قانون حماية المستهلك العماني رقم 66 لسنة 2014. المادة (1).

(77) مسكري، بدر بن جمعة. 2015. "نظرة قانونية على قانون حماية المستهلك". جريدة عمان. مؤسسة عمان للصحافة والنشر والإعلان.

(78) الفتلاوي، سلام عبد الزهرة. 2013. "نظرات في قانون حماية المستهلك العراقي رقم 1 لسنة 2010. دراسة مقارنة. مرجع سابق ص76.

الفرع الثاني: مفهوم المستهلك في قطاع النقل الجوي

أستخدم مؤخرًا مصطلح (المستهلك الجوي) أو (المستهلك في قطاع النقل الجوي) في التشريعات الخاصة بحماية المستهلك وضمان حقوقه في هذا القطاع، من الدول الغربية التي استخدمت مصطلح المستهلك في قطاع النقل الجوي اللوائح الأوروبية المتعلقة بالتعويض عن رفض الركاب وإلغاء الرحلات أو تأخيرها رقم (261/2004) ⁽⁷⁹⁾، وكذلك توجيه الصادر عن الاتحاد الأوروبي بخصوص حقوق المستهلكين الجويين من ذوي الاحتياجات الخاصة رقم (1107/2006) ⁽⁸⁰⁾.

وفي الحقيقة أن اللائحة الأوروبية رقم (261/2004) لم تشر إلى تعريف المستهلك حرفيًا في اللائحة ولكن أشارت إلى أن الهدف من اللائحة هو ضمان مستوى عالي من الحماية للركاب، علاوة على ذلك يجب مراعاة متطلبات حماية المستهلك بشكل كامل ⁽⁸¹⁾.

أما اللائحة الأوروبية رقم (1107/2006) أعطت تعريف للمستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة حيث نصت: "هو الشخص الذي تقل قابليته للحركة عند استخدام وسائل النقل بسبب إي إعاقة (حسية أو حركية، دائمة أو مؤقتة) أو القصور الفكري أو السن أو أي سبب آخر من أسباب العجز والذي يحتاج وضعه إلى رعاية خاصة وتكثيف الخدمات المتاحة لجميع المسافرين مع احتياجاته الخاصة" ⁽⁸²⁾.

(79) EC Regulation No. 261/2004.

(80) EC Regulation 1107/2006

(81) EC Regulation No. 261/2004. Preamble.

(82) EC Regulation 1107/2006. Paragraph (5.1).

بينما الولايات المتحدة فقد نصت في الجزء (49) من التشريع الفيدرالي رقم (41712) على

إعطاء صلاحيات واسعة لوزارة النقل لإصدار التشريعات المتعلقة بحماية المستهلك في قطاع الطيران واستبعد تطبيق تشريعات حماية المستهلك الخاصة بوزارة التجارة على قطاع النقل الجوي⁽⁸³⁾.

وكذلك بعض التشريعات العربية قد أشارت إلى مفهوم المستهلك في قطاع النقل كالمشرع السعودي قد شرع اللوائح لحماية المستهلك في قطاع النقل الجوي أسماء اللائحة التنفيذية لحماية حقوق المستهلك رقم (ت/356) واستبدلت لاحقاً باللائحة التنفيذية لحماية حقوق العملاء الصادر بموجب قرار إدارة الهيئة العامة للطيران المدني رقم (20/380)⁽⁸⁴⁾.

وقد عرفت اللائحة التنفيذية لحماية حقوق العملاء هذا المستهلك بأنه: أي شخص طبيعي أو معنوي له علاقة مع الناقل الجوي أو المشغلين الجويين لغرض السفر في نطاق مطارات الطيران المدني السعودي أثناء تواجدهم في المطار⁽⁸⁵⁾، يعرف أيضاً المستهلكين ذوي الاحتياجات الخاصة بأنهم: "جميع المستهلكين المحتاجين لمعونة خاصة لإنهاء إجراءات السفر والصعود إلى الطائرة، مثل الكرسي المتحرك"⁽⁸⁶⁾.

مما سبق، يمكن ملاحظة أن المشرع السعودي هو الوحيد الذي يقدم تعريفاً للمستهلك في قطاع النقل الجوي من بين القوانين التي تخضع للدراسة إلا أنه وسع نطاق الحماية المحددة فيما يتعلق بالأشخاص ويشدد على أن المستهلك هو أي شخص طبيعي أو معنوي أي مدد صلاحية أحكام

(83) U.S. Code 41712. Part (49)

(84) الهيئة العامة للطيران المدني. اللائحة التنفيذية الجديدة لحماية حقوق العملاء تضمن حماية أكثر للمسافرين. متوفرة على الموقع الإلكتروني:

https://www.gaca.gov.sa/web/ar-sa/news/translation-of-ar_sa-gacanews-19032017-hf01_68721.

(85) القانون السعودي. اللائحة التنفيذية الجديدة رقم (20/380). المادة (1).

(86) المرجع نفسه.

اللائحة لتشمل الشخص المعنوي (عقود الشحن الجوي المبرمة بين شركة النقل الجوي والأشخاص المعنويين مثل الشركات والمؤسسات)⁽⁸⁷⁾، بالنسبة للوائح الأوروبية على الرغم من أنها لا تحتوي على تعريف المستهلك أو المسافر إلا أنها تنطبق على الشخص الطبيعي فقط بسبب طبيعة الخدمة المقدمة. يلاحظ الباحث أن اتجاه المشرع الأوروبي أفضل من المشرع السعودي لأن طبيعة العقد وطبيعة الخدمة المقدمة تستلزم أن يكون الراكب من ناحية شخصاً طبيعياً ومن ناحية أخرى يتم إبرام معظم عقود الشحن الجوي بين طرفين محترفين كما هو الحال بالنسبة للعقود المبرمة بين شركات النقل الجوي والمكاتب السياحية أو مكاتب الشحن الجوي، طالما أن الحماية المنصوص عليها في القوانين التي هي موضوع الدراسة تهدف إلى حماية الطرف الضعيف (المستهلك) لذلك ليس من المعقول تمديد الحماية لتشمل المحترف، وبالتالي قد يكون من الأفضل أن يستبعد المشرع السعودي الشحن الجوي من نطاق التنظيم وأن تقتصر الحماية على الشخص الطبيعي فقط.

أما الملاحظة الثانية المتعلقة بتعريف المستهلك وفقاً للمشرع السعودي هي أن المادة (1) تنص على أن للمستهلك علاقة مع شركة النقل الجوي أو المشغلين الجويين، وفي نفس الوقت تعرف هذه المادة المشغل الجوي على أنه: "جميع الجهات الأهلية والحكومية العاملة على أسس تجارية في قطاع النقل الجوي بما في ذلك الناقلون الجويون وشركات المناوبة الأرضية ومشغلو المطارات"، من هذا التعريف يتبين أن (المشغلين الجويين) مصطلح عام يشمل شركات الطيران ومشغلي المطارات وشركات المناوبة الأرضية، لذلك عندما يعرف المشرع المستهلك؛ ينبغي أن يذكر "الشخص الذي له علاقة مع مشغلي الجو" بدلاً

(87) هيئة الطيران المدني العربية (ACAC). 2015. تقرير عن اجتماع مجموعة العمل لحماية المستهلك. ورقة عمل. الرباط - المغرب. ص34.

من "لديه علاقة مع الناقل الجوي أو شركات النقل الجوي، باعتبار أن الناقل الجوي أحد أنواع مشغلي الجو".

تتعلق الملاحظة الثالثة بالجملة الأخيرة في التعريف (أثناء تواجدهم في المطار) لأنه هناك حالات لا تتطلب أبداً وجود المستهلك في المطار، الأمثلة على ذلك هي إلغاء الرحلة وإبلاغ المستهلك بهذا الإلغاء قبل التواجد في مطار خلال فترة أقل من تلك المحددة في القانون للإخطار، مما يؤدي إلى مسؤولية الناقل عن هذا الإلغاء.⁽⁸⁸⁾

فيما يتعلق بتعريف المستهلك ذي الاحتياجات الخاصة، فإن التعريف الوارد في اللائحة الأوروبية هو الأفضل والأكثر تفصيلاً لأنه يحدد ما هو المقصود بالشخص من ذوي الاحتياجات الخاصة، أي الشخص الذي تكون حركته محدودة بسبب الإعاقة الجسدية والإعاقة الذهنية، العمر أو أي سبب آخر للإعاقة. هذا الشخص بحاجة إلى معاملة وحماية خاصة بسبب معاناته، يتناقض هذا مع التنظيم السعودي الذي يمدد التعريف ويعتبر كل شخص في حاجة إلى مساعدة هو المستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة، وبالتالي، كان يجب أن تحدد اللوائح السعودية وصف الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة على وجه التحديد.

الملاحظة الأخرى هي أن التنظيم السعودي يحد من نطاق الحماية الممنوحة لهذا المستهلك؛ ينص على أنه ينبغي أن يقدم للمستهلك المساعدة المطلوبة لاستكمال جميع إجراءات السفر وصعود الطائرة فقط، وفي الواقع هذا المستهلك في حاجة إلى المساعدة عند النزول من الطائرة واستكمال

(88) نادية محمد. 2013. "حماية المستهلك في مجال الطيران". مجلة مصر الحديثة. الإصدار 104. العدد 511. ص34.

إجراءات السفر كذلك. لذلك، كان ينبغي تعديل هذا التعريف لتوسيع نطاق الحماية الممنوحة للمستهلك.

ويجدر الإشارة إلى أن المشرع العراقي لم يتطرق الى بيان مفهوم المستهلك في قطاع النقل الجوي ولم يرد له تعريف مستقل في قوانين النقل الجوي أو اللوائح المنظمة لقطاع الطيران في العراق.

المبحث الثاني: حماية المستهلك في القانون الجوي الدولي

إن تطور النقل الجوي على المستوى الدولي واتساع استخدامه من قبل الأفراد طالب بوضع قواعد قانونية دولية لتنظيم النقل الجوي الدولي من أجل تنمية هذا القطاع، حيث سارعت الدول إلى تحقيق التوحد من خلال إبرام اتفاقيات دولية تنظم النقل الجوي الدولي، ولا سيما مسؤولية الناقل الجوي وحماية المستهلك في هذا القطاع، لذا نتناول في هذا المبحث حماية المستهلك في القانون الجوي الدولي من خلال تسليط الضوء في المطلب الأول على حماية المستهلك في الاتفاقيات الدولية ثم نوضح حماية المستهلك في المنظمات الدولية والإقليمية في المطلب الثاني، وذلك على النحو الآتي:

المطلب الأول: حماية المستهلك في الاتفاقيات الدولية

الفرع الأول: حماية المستهلك الجوي في اتفاقية وارسو لعام 1929م

أقرت اتفاقية وارسو 1929م حماية المستهلك عن الضرر والخسارة التي لحقت بهم، أو بأمعتهم وكذلك عن الأضرار الناتجة عن التأخير⁽⁸⁹⁾، كما توفر الاتفاقية للمستهلكين وسيلة للإجراءات القانونية في حالة الحادث: الوفاة أو الإصابة البدنية أثناء ركوبهم على متن الطائرة أو أثناء عملية الصعود والمغادرة

(89) اتفاقية وارسو لعام 1929 (اتفاقية توحيد بعض القواعد المتعلقة بالنقل الجوي الدولي) الموقعة 12/10/1929.

(90)، وكذلك المطالبة بالتعويضات في حالة فقدان أو تلف الأمتعة أو البضائع المسجلة أو تأخر الركاب

أو الأمتعة أثناء الرحلة (91). لذلك نتناول جميع الأحكام المتعلقة بحماية المستهلك في اتفاقية وارسو

كالتالي:

أولاً: تعويض المستهلك الجوي عن الوفاة أو الإصابة من حادث الطائرة

إن أول حق للمسافر الجوي المنصوص عليه في اتفاقية وارسو لعام 1929م هو التعويض عن

الوفاة أو الإصابة نتيجة لحادث طائرة، تنص المادة (17) من الاتفاقية على ما يلي: "يسأل الناقل عن

الضرر في حالة الوفاة أو الجرح أو أي أذى بدني آخر يلحق المسافر، إذا وقع الحادث الذي نجم عنه

الضرر على متن الطائرة أو في أثناء عملية الصعود أو النزول".

أدى مصطلح (الحادث) إلى ظهور الكثير من الدعاوى القضائية (92)، والاختلافات الفقهية

لتفسير هذا المصطلح على الرغم من أن اتفاقية وارسو لسنة 1929م صامتة حول معنى مصطلح

الحادث، لكن نص المادة (17) من الاتفاقية على الشروط الأساسية التي يجب أن تتوفر ليكون الناقل

الجوي مسؤولاً أمام المستهلك، وهي:

أ. يجب أن يكون المستهلك قد توفي أو أصيب بجروح بدنية.

ب. يجب أن تكون الإصابة أو الوفاة قد نجم عن الحادث

ج. يجب أن يكون الحادث قد حدث على متن الطائرة أو أثناء الصعود أو النزول.

(90) اتفاقية وارسو لعام 1929. المادة (17).

(91) اتفاقية وارسو لعام 1929. المادة (18) والمادة (19).

(92) Dempsey, Paul Stephen. 2013. *Accidents & Injuries in International Air Law: The Clash of the Titans*. Institute of Air & Space Law, McGill University. Available in website: https://ulc.gov.pl/_download/wiadomosci/Presentations/Paul_Dempsey.pdf.

هذا يكشف أن الشروط المذكورة أعلاه يجب أن تتحقق قبل أن يحق للراكب الحصول على تعويض، وبالتالي، فإن أي ظرف آخر خارج الشروط المذكورة أعلاه يتسبب في وفاة أو إصابة الراكب لن يجعل الناقل مسؤولاً، كما في قضية *Maugnie v. Compagnie Nationale Air France*⁽⁹³⁾، حيث استقلت المسافرة شركة طيران الخطوط الجوية الفرنسية من لوس أنجلوس إلى باريس بنية الانتقال إلى شركة طيران سويسرية للسفر إلى جنيف، وعند وصولها باريس، خرجت المسافرة من الطائرة ودخلت مبنى مطار أورلي الفرنسي للصعود على متن الخطوط الجوية السويسرية وأثناء تقدم المسافرة في ممشي الركاب المؤدي إلى منطقة الصالة الرئيسية، انزلت وسقطت وأصيبت، ومن هنا جاءت الشكوى، ورأت المحكمة المقاطعة أن المادة (17) غير قابلة للتطبيق لأن المسافرة قد نزلت ووقع الحادث في ممر مشترك للركاب بالمطار ورأت المحكمة أنه بما أن إصاباتها لم تُصب بها على متن الطائرة أو أثناء الصعود أو النزول لهذا تكون خارج حدود المادة (17) من الاتفاقية، يكشف هذا القرار حدود المادة (17) من الاتفاقية.

وفي حالة أخرى؛ تم الاعتداء على مسافرة وهي على متن الطائرة في قضية *Tsevas v. Delta Air Lines, Inc.*⁽⁹⁴⁾، وتلخص وقائع القضية بأن تعرضت إحدى المسافرات لاعتداء جسدي من قبل راكب مخمور يجلس بجانبها، حيث اشتكت المدعية للطاقم أثناء الرحلة من ثمة جارها، إلا أن الطاقم امتنع عن نقل المدعية إلى مقعد آخر إلا بعد أن أمسكها الرجل وقام بتقبيلها، حيث رأت المحكمة أن إصابات المرأة كانت (حادث) بسبب الاعتداء على متن الطائرة وخدمة الكحول ورفض طاقم الرحلة التدخل بحادث غير طبيعي خارج عن إرادة الراكب.

(93) *Maugnie v. Compagnie Nationale Air France*. [1971] 549 F 2d 1256.

(94) *Tsevas v. Delta Air Lines, Inc.* [1997] W.L. 767278.

نرى أن الحكم السابق يتناقض مع قضية “Air France v. Saks”⁽⁹⁵⁾، حيث فقدت المسافرة سمعها في أذنها اليسرى بعد انخفاض الضغط الروتيني لطائرة الخطوط الجوية الفرنسية أثناء هبوطها في لوس أنجلوس ثم رفعت دعوى في محكمة ولاية كاليفورنيا، زاعمة أن ضعف سمعها نتج عن إهمال صيانة وتشغيل نظام الضغط في الطائرة، بعد إحالة القضية إلى محكمة المقاطعة الفيدرالية رأت المحكمة أن المسؤولية بموجب المادة (17) من اتفاقية وارسو لسنة 1929م لا تنشأ إلا إذا كانت إصابة الركاب ناجمة عن حادث غير متوقع أو غير عادي أو حادث يكون خارج نطاق الراكب، وليس عندما تكون الإصابة ناتجة عن رد الفعل الداخلي للراكب على العملية المعتادة والعادية والمتوقعة للطائرة، وفي هذه الحالة لم يكن سببها حادث بموجب المادة (17) من الاتفاقية، ووفقاً لهذه القضية يفيد حكم المحكمة بأنه عندما تنتج الإصابة عن رد فعل داخلي للراكب على المعتاد والمتوقع عند تشغيل الطائرة، فإن الناقل لن يكون مسؤولاً.

يكشف القضايا السابقة عن الارتباك وعدم اليقين بنظام التعويض حتى عندما تحدث إصابة المسافرين على متن الطائرة، وبالتالي فإن اتفاقية وارسو لسنة 1929م لا تعطي تعريف محدد للحادث، ويتم التعامل مع الحالات وفقاً لظروفها الخاصة، وقد لا يتم تعويض الوفاة أو الإصابة الجسدية الناتجة عن ظروف معينة قبل الرحلة أو أثناءها أو بعدها بالضرورة وقد لا يتم تعويض الضحايا، وبناءً على ذلك تتبين أن المادة (17) من الاتفاقية تقتصر مسؤولية الناقل الجوي على التعويض فقط بالوفاة أو الإصابة التي يجب أن تكون قد حدثت على متن الطائرة أو أثناء الصعود أو النزول⁽⁹⁶⁾. لذلك فإن حالات

(95) Air France v. Saks [1985] 470 U.S. 392.

(96) جاسم، فاروق إبراهيم. 2017. القانون الجوي. مرجع سابق. ص 222. نقلاً عن الفقي، عاطف محمد. 2007. تطور مسؤولية الناقل الجوي وفقاً لاتفاقية مونتريال 1999م. مرجع سابق. ص 80-81.

الوفاة أو الجرح التي تسببها كوارث الظروف المناخية خارج الشروط المنصوص عليها في المادة (17) يتم إهمالها.

أن عدم الكشف عن مفهوم الحادث في اتفاقية وارسو يؤدي إلى تباين رأي الفقه والقضاء في اعتبار الأضرار النفسية من قبيل الإصابات البدنية المنصوص عليها في المادة (17) من الاتفاقية (97)، ويرى الباحث أن تأثير الأضرار النفسية على الركاب قد يكون أكثر خطورة من تأثير الأضرار الجسدية، مثل إصابة الركاب بانحيار عصبي أو جنون عقلي نتيجة لحادث طيران مروّع، لهذا السبب يعتقد الباحث أن الناقل يجب أن يكون مسؤولاً عن الأضرار النفسية والعقلية، سواء كانت مصحوبة بإصابة جسدية أم لا، طالما أن هذا الضرر ناتج عن حادث وقع أثناء الرحلة وتم إثباته بتقرير طبي.

بناءً على ما تقدم، لا تحقق المادة (17) من اتفاقية وارسو مصلحة المستهلك في قطاع النقل الجوي لأنها لا تنص على حق الركاب في الحصول على تعويض عن حالات الوفاة أو الجرح التي تسببها كوارث الظروف المناخية أو التي تحدث أثناء الانتظار داخل المطار والتي تخرج من نص (على متن الطائرة أو أثناء عملية الصعود أو النزول) وكذلك حالات الأضرار النفسية التي لا تقل عن الضرر البدني.

ثانيًا: تأخير المستهلك والأمتعة

في هذا الإطار يلاحظ أن اتفاقية وارسو لعام 1929م بأكملها، لم تتطرق إلى تعريف التأخير، ويعد تأخير المسافرين وأمتعة الرحلة المجدولة تحديدًا شائعًا للمسافرين جواً، ومع ذلك تنص الاتفاقية بموجب المادة (19) على مسؤولية شركات النقل الجوي عن تأخير الركاب والأمتعة والبضائع (98)،

(97) جاسم، فاروق إبراهيم. 2017. القانون الجوي. مرجع سابق. ص 227.

(98) اتفاقية وارسو 1929. المادة (19).

وظلت هذه المادة دون تغيير من قبل البروتوكولات المعدلة لاتفاقية وارسو⁽⁹⁹⁾. كما جمعت المادة (19)

المسؤولية عن تأخير الركاب والأمتعة والبضائع في بند واحد.

قد تختلف أسباب التأخير بسبب الظروف الجوية، وإصلاح معدات الطائرات أو صيانتها،

وازدحام الحركة الجوية إلى الإجراءات الإدارية للرحلة مثل فحص الركاب والأمتعة، وإلخ... وبالتالي فإن

المطالبة بالتعويض عن الأضرار الناجمة عن التأخير قد تحصل وربما لا تحصل، استنادًا لهذه القضية

”*Peralta v. Continental Airlines, Inc*“⁽¹⁰⁰⁾، تقرر أن شركات الطيران القارية ليست

مسؤولة عن التأخير الناتج عن التدابير الأمنية، كما كان قرار المحكمة أيضًا التأخير بسبب الصيانة أو

مشاكل فنية لشركات دلتا لا يمكن أن تجعل شركة الطيران مسؤولة كما في قضية *Helge*“

”*Management Inc. Delta Airlines Inc*“⁽¹⁰¹⁾، حيث قررت المحكمة أن التأخير

الناجم عن حالة الطقس السيئ لن يجعل الناقل مسؤولاً.

وفقًا لعقد النقل الجوي، فإن تذكرة المسافر هي التي توفر وقت المغادرة والوصول، وبالتالي فإن

أي تأخير غير معقول بين الأوقات المبينة على التذكرة يمكن اعتباره تأخيرًا، يرى الباحث أن وقت المغادرة

والوصول المنصوص عليهما في عقد النقل الجوي يجب أن يتم بشكل معقول من قبل شركة النقل الجوي،

ولذلك عادة ما يكون المستهلك قد خطط رحلته اعتمادًا على الوقت المحدد في التذكرة، حيث يرى

الباحث أن أي تأخير يسبب أضرار جسيمة وخسائر كبيرة للركاب مثل فقدان اجتماع مهم أو صفقة

(99) بروتوكول لاهاي لعام 1955 واتفاقية مونتريال لعام 1975

(100) *Peralta v. Continental Airlines, Inc.* [1999م] WL 193393.

(101) *Helge Management Inc. Delta Airlines Inc.*, [2012] WL 2990728.

عمل أو ربط رحلة طيران إذا لم يتم تكريم مثل هذا الوقت، فقد يؤدي إلى إفساد الهدف من الرحلة، لذلك يجب أن تتحمل شركات الطيران المسؤولية الكاملة عن أي تأخير غير معقول.

بموجب أحكام المادة (22) من اتفاقية وارسو، يبلغ الحد الأقصى لمسؤولية الناقل الجوي عن التأخير المؤقت 125000 فرنك. ومع ذلك، يجوز للناقل والراكب، بموجب عقد خاص، الاتفاق على حد أعلى للمسؤولية⁽¹⁰²⁾.

تم وضع مماثل في التأخير البسيط للبضائع المسجلة حيث تقتصر مسؤولية الناقل على حد أقصى قدره 250 فرنك للكيلوغرام ما لم يكن هناك عقد خاص ينص على عكس ذلك، من المثير للقلق ملاحظة أنه عندما يتم إبرام عقد خاص، يجب على المسافر الجوي دفع مبلغ إضافي⁽¹⁰³⁾، ويرى الباحث أن هذا الشرط تعسفي واستغلالاً للمسافر.

أن إلزام الراكب دفع رسوم إضافية لشركة النقل لأداء واجبه في رعاية الأمتعة المسجلة في النقل الجوي يعطي فائدة لا مبرر لها أو مضاعفة لشركات النقل على حساب الركاب وهذا الحكم يجعل حقوق المستهلك غير محمية. وبالمثل، تُعفى مسؤولية شركات النقل عن التأخير إذا تمكن الناقل من إثبات أنه ووكلائه قد اتخذوا جميع التدابير اللازمة الضرورية لتجنب الضرر أو أنه كان من المستحيل عليه أو على وكلائه توقعه.

يجب وضع التدابير التي تتخذها شركة النقل الجوي لتجنب الضرر. ويترتب على ذلك أن عبء الإثبات يقع على عاتق الناقل، وعلى العكس من ذلك؛ بموجب المادة (25) من الاتفاقية⁽¹⁰⁴⁾، فإن

(102) اتفاقية وارسو 1929. المادة (22).

(103) اتفاقية وارسو 1929. المادة (22). الفقرة (2).

(104) تنص المادة (25) على أنه: "في حالة نقل الركاب والأمتعة، لا تسري حدود المسؤولية الواردة في الفقرة (22)، إذا ثبت أن الضرر قد نشأ عن فعل أو امتناع من الناقل وتابعيه أو وكلائه بقصد إحداث ضرر، أو برعونة مقرونة بإدراك أن ضرر سوف يترتب على

ميزة الناقل بالاعتماد على الدعوى في اتخاذ التدابير اللازمة لتجنب الضرر محدودة إلى حد ما، حيث لا يحق للناقل الاستفادة من أحكام الاتفاقية التي تستثني أو تحد من مسؤوليتها إذا كان الضرر ناتجاً عن "سوء سلوكه المتعمد". لذلك يبدو أن حالات مثل الإهمال من جانب شركة النقل الجوي لن تفسر على أنها استبعاد للمسؤولية. يبدو أن هذه المادة تقلل من التطبيق الصارم لمبدأ (التدابير اللازمة) للهروب من المسؤولية من قبل شركات النقل الجوي حيث تشير الحقائق إلى أنها مهمة.

المشكلة هي أنه كلاً مصطلح (التدابير اللازمة) بموجب المادة (20) ومصطلح (سوء السلوك المتعمد) المنصوص عليه في المادة (25) لم يتم التطرق إلى تعريفه من قبل اتفاقية وارسو. إلا أن الفقه القضائي قد عرف مصطلح (سوء السلوك المتعمد) في قضية "Polec v Northwest Airlines Inc." (105) على أنه: "أداء لفعل ما أو الفشل في التصرف، مع العلم أنه من المحتمل أن يؤدي إلى إصابة أو ضرر، أو أداء فعل ما بطريقة ما تشير إلى تجاهل متهور لعواقب الأداء".

يمكن تقدير مثال جيد جداً على سوء السلوك المتعمد من قبل طائرة في قضية (106) "American Airlines v Ulen" في هذه القضية، رأت المحكمة أن اعتبار إعداد خطة أو مسار رحلة جعل الطائرة قريبة جداً من الجبل على أنه عمل من سوء السلوك المتعمد، على أي حال، يجب على الراكب أن يثبت بنجاح اعترافاً بسوء السلوك المتعمد لكسر حد المسؤولية المنصوص عليه في الاتفاقية للحصول على تعويض أعلى.

ذلك في الغالب، ويشترط في حالة وقوع الفعل أو الامتناع من التابعين أو الوكلاء، أن يثبت أيضاً أنهم تصرفوا أثناء مباشرتهم مهام وظيفتهم".

(105) Polec v Northwest Airlines Inc. (1996) 86 F.3d 498.

(106) American Airlines v Ulen .186 f2.2D 529 D.C. Cir.

إن إثبات سوء السلوك المتعمد (لإثبات الخطأ ضد الناقل) هو مهمة شاقة من جانب المستهلك، وذلك بسبب الطبيعة المعقدة لعمليات الطائرات التي لا يفهمها عادة الركاب العاديون. وبالتالي، قد يفضل معظم المستهلكين التنازل عن حقهم عن تولي مهمة إثبات سوء السلوك المتعمد ضد شركة طيران وهذا هو ضعف اتفاقية وارسو.

كما هو موضح سابقاً، تم تحديث اتفاقية وارسو بسلسلة من البروتوكولات والاتفاقيات، بروتوكول لاهاي لعام 1955.⁽¹⁰⁷⁾، هو الأول في مخطط وارسو الذي يعدل اتفاقية وارسو حيث زاد البروتوكول مسؤولية الناقل⁽¹⁰⁸⁾ من حد أقصى 125000 فرنك إلى 250,000 فرنك، على الرغم من أنه بموجب اتفاقية وارسو يمكن أن توافق شركة النقل الجوي على حد أعلى للمسؤولية بموجب عقد خاص، ومع ذلك تم زيادة الحد الأقصى الطبيعي من خلال البروتوكول، هذا هو تطور لصالح المستهلك الجوي للحصول على تعويض أعلى.

وبالمثل، فإن البروتوكول يقلل من حدود المسؤولية المنصوص عليها في المادة (22) من اتفاقية وارسو، وينص على أن الناقل أو وكلائه لا يمكنهم الحد من مسؤوليتهم إذا كان الضرر قد تم عمداً أو نتيجة فعل متعمد، بروتوكول لاهاي⁽¹⁰⁹⁾ يوفر أيضاً توضيحاً أن تذكرة المسافر الجوي هي دليل ظاهر على عقد النقل الجوي⁽¹¹⁰⁾، كما زاد بروتوكول مدينة غواتيمالا، 1971⁽¹¹¹⁾، حد المسؤولية القانونية لشركات النقل الجوي إلى 1500000 فرنك ذهبي (حوالي 100000 دولار أمريكي). ومع ذلك،

(107) بروتوكول تعديل الاتفاقية المتعلقة بتوحيد قواعد معينة في النقل الجوي الدولي (بالإشارة إلى اتفاقية وارسو). تم التوقيع على البروتوكول في لاهاي في 28 سبتمبر 1955. وكان الهدف الرئيسي للبروتوكول هو زيادة مسؤولية شركات النقل الجوي.

(108) بروتوكول لاهاي لعام 1955، المادة (10) التي تعدل أحكام المادة (22) من اتفاقية وارسو لعام 1929.

(109) بروتوكول لاهاي لعام 1955، المادة (13).

(110) بروتوكول لاهاي لعام 1955، المادة 3 (2).

(111) بروتوكول جيتومالا لعام 1971، المادة (8).

في بداية مؤتمر غواتيمالا أعلنت أمريكا أن الحد الأقصى البالغ 100000 دولار غير كافية لتوفير حماية كافية لمواطنيها.

كما تم اقتراح إجراء تعديل إضافي على البروتوكول للسماح لأعضاء الدولة باستنباط نظام بحد أعلى، خاصة بالنسبة لمواطني الولايات المتحدة، قيل إن 10,000 دولار أمريكي ينبغي الاحتفاظ بالحد الأقصى لعدد الدول التي تعتبرها كافية. أصبح هذا الموقف مثيرا للجدل ولم توافق عليه معظم الدول المشاركة في المفاوضات، لسوء الحظ، فإن البروتوكول لا يعتبر ساريا اعتبارًا من عام 2017 (112).

ثالثاً: الأمتعة المفقودة أو النالفة

تنص اتفاقية وارسو على مسؤولية صارمة عن فقد الأمتعة أو تدميرها أو تلفها. حيث تنص المادة (18) الفقرة (1) من الاتفاقية على إن "يسأل الناقل عن الضرر الذي يقع في حالة هلاك أو ضياع أو تلف الأمتعة المسجلة أو البضائع إذا وقع الحادث الذي نجم عنه الضرر خلال النقل الجوي" بموجب هذه المادة، يُفترض أن تكون شركة الطيران مسؤولة عن تدمير أو فقدان الأمتعة المسجلة التي تخضع لسيطرة شركة الطيران والعناية بها، وبالتالي من غير المهم إثبات الخطأ. أما الأشياء التي تبقى في عهدة المسافرين أثناء الرحلة لا تعتبر أمتعة مسجلة، لذلك لا تخضع لهذه المادة. (113)

وفقاً للمادة أعلاه من الاتفاقية، فإن الناقل مسؤول أمام المستهلك إذا تحققت الشروط المذكورة في المادة (18) الفقرة (1) من الاتفاقية وهي:

(112) حيث يتطلب البروتوكول (30) تصديقا حتى يدخل حيز التنفيذ، لكن فقط (7) دول صدقت عليه. متوفرة على الموقع الإلكتروني للإيكاو:

<https://www.icao.int/secretariat/legal/lists/current%20lists%20of%20parties/allitems.aspx>

(113) Alhoudail, Mamdouh Ali..2005 Air Carrier Liability: Unfinished Unification of Private International Air Law," Master Dissertation, Institute of Air and Space Law Faculty of Law, McGill University, Canada . P 24.

أ. وجود ضرر يسبب هلاك أو ضياع أو تلف

ب. يجب أن تكون الأمتعة أو البضائع مسجلة

ج. يجب أن تكون خلال فترة النقل الجوي

كما تطالب الاتفاقية المستهلك المتأثر أو المتضرر بتقديم شكوى خطية إلى شركة النقل الجوي في غضون سبعة أيام من استلام الأمتعة⁽¹¹⁴⁾، كما يجوز تمديد الحد الزمني للشكاوى أو إشعار خطي من خلال شركة النقل الخاصة⁽¹¹⁵⁾، يقوم الراكب بإعطاء إشعار للناقل الجوي. كما يمنع المطالبة ما لم يتمكن الراكب من إثبات الاحتيال من جانب الناقل الجوي⁽¹¹⁶⁾.

بعد ايجاز اتفاقية وارسو لعام 1929 م وتعديلاتها يجب الإشارة الى أن العراق من الدول التي أنضمت الى هذه الاتفاقية، حيث نص المشرع العراقي في المادة 170 قانون الطيران رقم 148 سنة 1974 م على أن "تطبق اتفاقية توحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي الموقعة في وارسو بتاريخ 12 تشرين الأول سنة 1929 م وتعديلاتها على نقل الأشخاص والامتعة والبضائع بطريق الجو حتى لو كان النقل داخلياً".

من خلال دراسة اتفاقية وارسو لسنة 1929 م والبروتوكولات المعدلة لها نستنتج أن تأثيرها ضئيل على حماية حقوق المسافرين جواً، ومن المعلوم أن البروتوكولات قد استعرضت حدود مسؤولية شركات النقل الجوي، ولكن لم يلاحظ تحسن كبير في تعزيز وحماية حقوق المستهلكين الجويين، بالإضافة الى أن البروتوكولات راجعت حدود مسؤولية شركات النقل، ولكن هناك القليل من التحسينات التي تم

(114) اتفاقية وارسو المعدلة في لاهاي لعام 1955، المادة (23) الفقرتين (2) و (3).

(115) فرحات، رمون عقل. 2004. الموسوعة القانونية للنقل الجوي والبحري والبري. المنشورات الحقوقية. مكتبة صادر ناشرون. لبنان. ص391.

(116) اتفاقية وارسو المعدلة في لاهاي لعام 1955، المادة (26) الفقرة (4).

أجرائها على تعزيز وحماية حقوق الركاب الجويين وخاصة كيفية تطبيق أحكام المسؤولية هذه ضد شركات النقل الجوي (شركات الطيران). كما يمكن أيضاً أن نخلص إلى أنه على الرغم من أن اتفاقية وارسو كانت تهدف إلى توحيد وتوفير مسؤولية شركات النقل الجوي، وحدود مسؤوليتها.⁽¹¹⁷⁾ إلا أنها لم تكن مصممة للتعامل مع (حقوق وتحديات المستهلكين الجويين).

ويلاحظ بأنها شرعت لحماية شركات النقل الجوي الجديدة وتطويرها وتعزيز صناعة قادمة بدلاً من توفير نظام شامل لتعويض المستهلكين الجويين، على سبيل المثال، تمنح الاتفاقية شركات النقل الجوي القدرة على تغيير شروط النقل⁽¹¹⁸⁾ وإصدار لوائح بشأن رفض الدخول في أي عقد نقل⁽¹¹⁹⁾، وتنص المادة (33) من الاتفاقية على أنه: "فيما عدا المنصوص عليه في الفقرة (3) من المادة (5)، ليس في أحكام هذه الاتفاقية ما يمنع الناقل من رفض إبرام أي عقد للنقل أو من وضع لوائح لا تتعارض مع أحكام هذه الاتفاقية"، وهذا يعني أن شركات النقل الجوي لها الحرية في انتقاء واختيار العقود التي ستبرمها مع الركاب وإعطائهم شروطاً، ويبدو أن الاتفاقية تميل نحو الحد من مسؤولية شركات الطيران وترك للمستهلك الجوي صلاحيات تفاوضية قليلة أو معدومة في عقد النقل الجوي.

علاوة على ذلك أن الاتفاقية ليست شاملة في حماية حقوق المستهلكين الجويين؛ حيث لم تنص على إلغاء الرحلة المجدولة، وفقدان أغراض الركاب في حالة سرقة الأمتعة وفي حالات اضطراب السفر الجوي بما في ذلك حرمانهم من الصعود إلى الطائرة والتأخير الطويل والتحديات الأخرى التي يواجهها

(117) اتفاقية وارسو 1929م، المادة 24 التي تنص على أن تعويض الضحايا يخضع بشكل صارم لحدود المسؤولية المنصوص عليها في اتفاقية وارسو. ويشمل ذلك قضايا تعويض ضحايا حوادث الطائرات.

(118) اتفاقية وارسو 1929م، المادة 3.

(119) اتفاقية وارسو 1929م، المادة (33). يوجد حكم مقابل في اتفاقية مونتريال 1999م، المادة (27)، هذه الحرية اختيار من تتعاقد معه شركات النقل الجوي قد تعمل ضد المستهلكين الجويين.

المستهلك الجوي، كما أن الاتفاقية صامته أيضاً بشأن حقوق المستهلكين من ذوي الاحتياجات الخاصة عند السفر جواً. وبالتالي، اتفاقية وأرسوا الأصلية والبروتوكولات المعدلة لها لم تحصل على القبول الكامل.

الفرع الثاني: حماية المستهلك الجوي في اتفاقية مونتريال لسنة 1999م

تم تصور اتفاقية مونتريال لعام 1999م على أنها نظام حديث يهدف إلى تحسين اتفاقية وارسو لسنة 1929م والبروتوكولات المعدلة لها ⁽¹²⁰⁾، وتوسعت الاتفاقية لكنها أبقت إلى حد كبير على أحكام اتفاقية وارسو لسنة 1929م، حيث تم الإشارة إلى هذا النهج في ديباجة اتفاقية مونتريال، مما يشير إلى أهمية اتفاقية وارسو لسنة 1929م والبروتوكولات المعدلة لها وضرورة حماية المستهلكين في السفر الجوي الدولي ⁽¹²¹⁾، وقد أثرت الولايات المتحدة بشكل خاص على اعتماد اتفاقية مونتريال ⁽¹²²⁾.

وفقاً لنورمان: "هذه مناسبة تاريخية حقاً. لأكثر من أربعة عقود، قادت الولايات المتحدة جهود مجتمع الطيران في العالم لإلغاء القيود غير الملائمة بشكل مؤسف لمسؤولية شركات الطيران الواردة في نظام وارسو. وستكفل اتفاقية مونتريال لعام 1999م معاملة أكثر إنسانية لضحايا حوادث الطيران الدولية وأسرههم." ⁽¹²³⁾

(120) تنص المادة (55) من اتفاقية مونتريال على ما يلي: تسود هذه الاتفاقية على أي قواعد تنطبق على النقل الجوي الدولي: 1. بين الاتفاقية بحكم كون تلك الدول طرفاً في جميع "نظام وارسو". تتكون الاتفاقية من ديباجة وما مجموعه (57) مادة تم تجميعها في سبعة فصول.

(121) الديباجة 1-3 من اتفاقية مونتريال، 1999م .

(122) الولايات المتحدة (في 5 سبتمبر 2003) هي الدولة الثلاثين التي قامت بإيداع صك تصديقها على اتفاقية مونتريال لدى منظمة الطيران المدني الدولي (ICAO).

(123) إي نورمان مينيتا، وزير النقل والمواصلات في الولايات المتحدة الأمريكية.

وتمثل اتفاقية مونتريال 1999م نقطة تحول جديدة في تطوير حقوق المستهلكين في النقل الجوي

الدولي، حيث أن الأحكام الواردة في مونتريال الاتفاقية المتعلقة بمسؤولية شركات النقل الجوي هي في الأساس نفسها في المواد المقابلة في اتفاقية وارسو وتشمل حالات التشابه الخاصة بأحكام مسؤولية شركات النقل الجوي في الاتفاقيتين التعويض عن وفاة وإصابة راكب جوي ناشئ عن حادث طائرة، ونبين ذلك على النحو الآتي:

أولاً. تعويض المستهلك الجوي عن الوفاة أو الإصابة بسبب حادث طائرة:

تنص اتفاقية مونتريال على ما يلي "يكون الناقل مسؤولاً عن الضرر في حالة وفاة الراكب أو تعرضه لإصابة جسدية، بشرط أن تكون الحادثة التي سببت الوفاة أو الإصابة قد وقعت فقط على متن طائرة أو أثناء عملية صعود الركاب ونزولهم"⁽¹²⁴⁾ هذا الحكم هو نفسه في صياغة المادة (17) من اتفاقية وارسو لعام 1929م⁽¹²⁵⁾، وبموجب الاتفاقية يحق لكل ضحية الحصول على تعويض قدره 100,000⁽¹²⁶⁾ حق وحدة سحب خاصة. حالياً، هذا هو الحد الأدنى للمبلغ الذي يستحقه ضحية حادث طائرة.

من المثير للاهتمام أن الاتفاقية قد خطت خطوة أخرى لحماية وتخفيف معاناة ضحايا حوادث الطائرات بموجب المادة (28) حيث تنص المادة على الدفع المسبق لأقارب الركاب المتوفين أو الركاب الجرحى بالكلمات التالية: "في حالة حوادث الطائرات التي ينتج عنها وفاة راكب أو إصابتهم، على الناقل أن يدفع دون إبطاء، إذا كان ملزماً بموجب قانونه الوطني، مبالغ مسبقة إلى الشخص الطبيعي أو

(124) اتفاقية مونتريال 1999م، المادة (17)

(125) اتفاقية وارسو 1929، المادة (17). والفرق الوحيد بين اتفاقية وارسو واتفاقية مونتريال فيما يتعلق بالمادة 17 من كلتا الاتفاقيتين هو أن كلمة "جرح" التي تظهر في اتفاقية وارسو إلى جانب الإصابة الجسدية هي: حذفت بموجب اتفاقية مونتريال 1999م.

(126) اتفاقية مونتريال 1999م، المادة (21).

الأشخاص الطبيعيين الذين يحق لهم أن يطالبوا بالتعويض لتلبية احتياجاتهم الاقتصادية العاجلة، ولا تشكل هذه المبالغ اعترافاً بالمسؤولية ويجوز خصمها من أي مبالغ يدفعها كتعويض في وقت لاحق" (127).

ويُعلن أن هذا الدفع المسبق لضحايا حادث الطائرة لا يشكل اعترافاً بالمسؤولية ويمكن تعويضه من أي مبلغ يتم دفعه لاحقاً كتعويض من قبل شركة النقل (128).

ومقارنة صياغة المادة (17) من اتفاقيتي وارسو ومونتريال، استخدمت الاتفاقيتان عبارة "الوفاة أو الإصابة"، ويكرر هذا تأكيد عدم رغبة اتفاقية مونتريال في تلبية المطالبات الخارجة عن الشروط المنصوص عليها في أحكام المادة (17) من كلتا الاتفاقيتين. وهذا يعني أنه يمكن تعويض الوفاة أو الإصابة الجسدية فقط، أما الإصابات العقلية والنفسية تركت مبهمة على سبيل المثال في قضية *"Eastern Airlines, Inc. v. Floyd"* (129) حيث تحطمت الطائرة التي كانت في رحلة بين ميامي وجزر البهاما تقريباً عندما فقدت ثلاثة من محركات الطائرات النفاثة بسبب ضغط الزيت، حيث قدم العديد من الركاب شكاوى بسبب الأضرار النفسية الناجمة عن الحادث، ووفقاً لذلك قررت محكمة المقاطعة أنه لا يمكن تعويض الركاب بموجب المادة (17) من اتفاقية مونتريال على أساس الاضطراب العقلي وحده.

من الظروف السابقة والمرتبقة الأخرى التي تؤدي إلى وفاة الركاب الجويين، لا تزال هناك شكاوى حول مسؤولية شركات الطيران والحماية الملائمة لضحايا الركاب الجويين من حوادث الطائرات. على

(127) اتفاقية مونتريال 1999 م . المادة (28).

(128) المصدر نفسه.

(129) *Eastern Airlines, Inc. v. Floyd* [1991] 499 U.S. 530.

سبيل المثال، لم يتم تعويض أقارب الركاب المتوفين في حادثة MH17 الماليزية بالكامل.⁽¹³⁰⁾ تلخص الحادثة أقلعت الطائرة الماليزية من مطار أمستردام، شيفول في 17 يوليو 2014 في رحلة إلى مطار كوالالمبور الدولي. وفقًا لخطة مسار الرحلة، كان من المقرر أن تطير الطائرة فوق أوكرانيا عند FL 350 ولكن تم تحويلها لاحقًا إلى FL 330 لتجنبها تضارب محتمل مع خطة مسار طائرة أخرى، عندما تقدمت شركة الطيران نحو منطقة القرم المبحرة على ارتفاع 33000 قدم، اتصلت شركة دنيبرو المتحكمة بمراقبة الأجواء الروسية بـ MH17 لإجارتها ولكن لم يكن هناك رد كما لاحظ التحكم الجوي أن الطائرة كانت مفقودة من رادارها في تمام الساعة 4:54 مساءً (توقيت غرينتش)⁽¹³¹⁾.

ومن المعروف أن التحليق فوق المجال الجوي لأوكرانيا الغربية لم يكن آمنًا وتجنب العديد من شركات الطيران المرور بهذا المسار بسبب أزمة القرم. كما صدر التحذير الاستشاري أيضًا من منظمة الطيران المدني الدولي. ومع ذلك، نظرًا لأن منظمة الطيران المدني الدولي ليس لديها سلطات إنفاذ، كان المجال الجوي مفتوحًا للمخاطر مثل MH17 وبالتالي، وفاة جميع الركاب البالغ عددهم 283 و15 من أفراد الطاقم على متن الطائرة، وفقًا لتقرير التحقيق الأولي، تحطمت طائرة MH 17 بعد أن أصيبت بجسم عالي السرعة، اتهمت حكومة أوكرانيا قوات المتمردين بإطلاق النار على الطائرات باستخدام صاروخ أرض-جو SA 11 من عهد الاتحاد السوفيتي وذلك لتمثال الهجمات على الطائرات العسكرية الأوكرانية.

(130) Nase, Vernon & Kielsg& Mark. 2015. "A Call for Legal Accountability in the Wake of the MH17 Tragedy". *Journal of Air Law and Commerce*. Volume 80. Issue 4. P63.

(131) Kodali, Jaideep. 2015. "Examining the Lacunae in the International Aviation Regime in the Context of the MH 17 Incident". *Christ University Law Journal*. 4 (1). p73.

ويفترض أن مسؤولية شركات النقل في الحالة المذكورة أعلاه مفترضه لان جميع الشروط المنصوص عليها في المادة (17) من اتفاقية مونتريال مستوفاة، ومع ذلك نظرًا لأن الظروف التي تؤدي إلى إسقاط الطائرة لا يتوخى النظام المعمول به، قد تعتمد شركة الطيران على الثغرة لتأخير الضحايا أو عدم تعويضهم بالكامل.

ينبغي أن تُمنح منظمة الطيران المدني الدولي سلطات تنفيذية بشأن التدابير الوقائية والعقابية، مثل إعلان أن المجال الجوي غير آمن للسفر لجميع شركات الطيران. كان من الممكن تفادي الحادث إذا قامت منظمة الطيران المدني الدولي بتوجيه إغلاق المجال الجوي الأوكراني.

من المعروف إن اتفاقية مونتريال تمثل تعديلاً كاملاً لنظام وارسو أما الدراسة فليديها وجهة نظر مختلفة فيما يتعلق بحماية حقوق المستهلك الجوي لأنها تفتقر إلى آلية الأنفاذ، حيث يلاحظ أن حكم المادة (17) أكثر تقييداً لتجنب المطالبة بما يزيد عن 100000 وحدة حقوق سحب خاصة.⁽¹³²⁾ هذا لأنه إذا كان بمقدور الناقل أن يثبت أنه لم يكن مهملاً أو أن الضرر كان نتيجة فعل إهمال لطرف ثالث، فلا يمكنه دفع مبلغ يتجاوز 100,000 وحدة سحب خاصة.

ثانياً: تأخير رحلة مجدولة

التأخير بشكل عام، في اتفاقية مونتريال لعام 1999م بموجب المادة (19) قد جاءت مشابهة المادة (19) في اتفاقية وارسو 1929م، مع ذلك، تم ملاحظة تحسن إيجابي ضئيل لحماية الركاب الجويين من الصعوبات التي يوجهونها نتيجة للتأخير، وعلى غرار أحكام اتفاقية وارسو، فإن الجزء الثاني

(132) اتفاقية مونتريال 1999م . المادة (21). الفقرة (2). وبالمثل، تنص المادة (18) من كلتا الاتفاقيتين على المسؤولية عن إتلاف أو فقدان أو تلف الأمتعة المسجلة أو الأمتعة المسجلة. الإضافة الوحيدة هي استخدام كلمة "بضائع" في اتفاقية مونتريال لعام 1999م والتي لم يتم استخدامها من قبل صائغي اتفاقية وارسو. مرة أخرى، أعطت كلتا الاتفاقيتين شرطاً مفاده أن مثل هذا الضرر أو الخسارة يجب أن يكون مزيقاً على متن الطائرة أو خلال أي فترة كانت الأمتعة المسجلة تحت سيطرة الناقل.

من المادة (19) من اتفاقية مونتريال يعفي الناقل إذا كان بإمكانه إثبات أنه اتخذ التدابير اللازمة المعقولة لتجنب التأخير أو كان من المستحيل اتخاذ مثل هذه التدابير لتجنب الأضرار⁽¹³³⁾، كما لم تحدد الاتفاقية مقدار تعويض الركاب عن التأخير ويجب أن يثبت التأخير بدقة.

كما في قضية "Rambarran v. Dynamic Airways"⁽¹³⁴⁾، اشترى المدعون تذاكر ذهاباً وإياباً من نيويورك الى كينيا وزعموا أن المدعى عليهم أجّلوا رحلاتهم انتهاكاً للمادة (19) من اتفاقية مونتريال لعام 1999م، حيث قررت المحكمة رد الدعوى الجماعية ورأت أن المدعي لم يثبت النموذجية والهيمنة.

كما اعتبرت الأضرار التعويضية وسبب الدعوى للإصابة النفسية أو العاطفية الناشئة عن التأخير غير تعويضية في قضية: "Lee v. American Airlines"⁽¹³⁵⁾، قررت محكمة الاستئناف الأمريكية أن فقدان الإجازة كان مجرد مطالبة بالضيق النفسي ولا يمكن للمدعي استرداده بموجب النظام التقليدي. تعرض هذه القضايا التفسير الصارم للضرر الذي اعتمدته المحكمة بموجب المادة (19) من الاتفاقية. وهذا يعني أنه من المرجح أن تنجح المطالبة بالتعويض عن الأضرار الناشئة عن التأخير فقط إذا استطاع الراكب إثبات الارتباط وأن الضرر كان نتيجة مباشرة للتأخير.

(133) اتفاقية مونتريال 1999م . المادتان (19) (21).

(134) Rambarran et al v. Dynamic Airways [2015] LLC, No. 1:2014cv10138 - Document 42 (S.D.N.Y.)

Hoffman, Jonathan. (2016). "Recent Development in Aviation Law 2015-2016." *Journal of Air Law and Commerce*. Volume 81. Issue 2. P55.

(135) Lee v. American Airlines, Inc. [2004] 355 F. 3d 386 -Court of Appeals, 5th Circuit.

أن غموض المعنى الفعلي لمصطلح التدابير المعقولة "reasonable measure" في المادة

(19) تؤدي إلى التحجج بها من قبل شركات النقل الجوي واستخدامها كوسيلة دفاع ضد المستهلكين ولتجنب المسؤولية.

ثالثاً: تأخير أو ضياع أمتعة الركاب

الأضرار الناتجة عن تأخير أمتعة الركاب محدودة أيضاً بـ 1000 وحدة سحب خاصة بموجب اتفاقية مونتريال ما لم يتم الإعلان عن القيمة الخاصة من قبل الراكب.⁽¹³⁶⁾ للتلف بسبب التأخير أو التدمير أو فقدان الأمتعة، تقتصر مسؤولية الناقل على مبلغ 17 وحدة سحب خاصة للكيلوغرام ما لم يتم الإعلان عن القيمة الخاصة ودفع مبلغ إضافي لهذا الغرض⁽¹³⁷⁾، أي لا يحق للراكب الحصول على تعويض لقيمة محتويات هذا الأمتعة، إلا إذا صرح بهذا المعنى كما أن الإعلان عن القيمة من قبل المسافر للناقل الأمتعة والبضائع ليس مجانياً ويجب على الركاب دفع مبلغ إضافي للعناية بالعناصر المعلنة.

يرى الباحث أن هذه الرسوم غير معقولة ويتساءل عن سبب دفع الركاب جواً مبلغاً إضافياً لرعاية أمتعتهم. وهذا يعني أن الناقل لن يقوم، بالاعتماد على عقد النقل، برعاية جيدة لأمتعة الركاب والأشياء الثمينة ما لم يتم الإعلان عن ذلك ودفع ثمنه، كما أن من المسلم به أن شركات النقل يجب أن تكون ملزمة في جميع الأوقات برعاية الأشياء الثمينة للركاب التي تم الإعلان عنها أم لا وبدون أي رسوم إضافية.

اتفاقية مونتريال 1999 م . المادة 22.2 (136)

(137) اتفاقية مونتريال 1999 م . المادة 22.3.

ولمعالجة انتهاكات حقوق المسافرين جو، يمكن للركاب رفع دعوى قانونية للمطالبة بتعويضات ضد شركات النقل الجوي، ومع ذلك يجب رفع دعوى قضائية في غضون عامين (138)، فترة التقادم قصيرة ويمكن أن يتأثر حق الركاب في التعويض بفترة التقادم هذه، على سبيل المثال في قضية "Ibidapo v Lufthansa Airlines" (139)، كان المسافر راكبًا في رحلة طائرة المدعى عليه من لاغوس إلى فرانكفورت في 1987/1/16م بقيمة 1,785 دولار أمريكي وعند الوصول إلى فرانكفورت في اليوم التالي، كانت الآلة الطابعة مفقودة وقدم المسافر شكوى على الفور إلى المدعى عليه، حيث أختار الناقل الجوي التسوية بسبب عدم قدرته على توفير آلة الطابعة المفقودة ولكن المسافر رفضها، في 1989/3/21م رفع المسافر دعوى ضد الناقل الجوي للمطالبة بتعويض عن فقدانه الطابعة. إلا أن الناقل الجوي قدم دفاعًا ورفع طلب (تحديد الوقت) منذ بدء دعوى فقدان الآلة الطابعة بعد عامين (1987/4/16م إلى 1989/3/21م)، أيدت المحكمة طلب الناقل الجوي ورفضت دعوى المسافر. وعند الاستئناف، أيدت المحكمة الابتدائية القرار، واستأنف المسافر بعد ذلك أمام المحكمة العليا، رأت المحكمة العليا أن المادة (29) الفقرة (1) من اتفاقية وارسو قابلة للتطبيق لأن المدعي لم يبدأ في الدعوى حتى 1989/3/21م، بعيدًا عن فترة الستين المنصوص عليها في نص المادة.

من خلال دراسة اتفاقية مونتريال لعام 1999م أتضح أن الاتفاقية حسنت من اتفاقية وارسو لعام 1929م، بالنسبة لحقوق المستهلكين لكن لم ترتق للمستوى المطلوب حيث إن حقوق المستهلكين الجويين المنصوص عليها في هذه الاتفاقيات هي تعويض ضحايا حوادث الطائرات وتأخير الركاب والمطالبات المتعلقة بالأمثلة، أما الحقوق الأخرى للمستهلك الجوي مثل التعويض عن إلغاء الرحلة ورفض

(138) اتفاقية مونتريال 1999م. المادة 35. انظر أيضًا اتفاقية وارسو 1929. المادة 29 (1).

(139) Ibidapo v Lufthansa Airlines [1997]. (SC 238/1994).

الإكراك إلى الطائرة وحقوق الرعاية والمساعدة على متن الطائرة لا توفرها كل من اتفاقية وارسو 1991 وتعديلاتها واتفاقية مونتريال 1999م. كما لا يوجد أي حكم إنفاذ ضد شركات النقل الجوي في كل من اتفاقيتي وارسو ومونتريال.

وهنا لا بد من الإشارة إلى أن العراق لم ينظم إلى اتفاقية مونتريال بعد واكتفى بالأحكام المنصوص عليها في اتفاقية وارسو لعام 1929م وتعديلاتها وهذا ما يزيد الطين بله، كان الأجدر بالمشروع العراقي التصديق على اتفاقية مونتريال لعام 1999م لكفل نسبة من حقوق المستهلك التي نصت عليها الاتفاقية الأنفة الذكر.

المطلب الثاني: حماية المستهلك الجوي في المنظمات الدولية

في مجال العلاقات الدولية وخاصة القانون الدولي، تكون الأمم هي الجهات الفاعلة الأساسية، وهذه القوانين التي تستمد حقوقها من المعاهدات، ويمكن أن تتأثر بها؛ لا شك في أن المنظمات الدولية تلعب دوراً هاماً في مراقبة وتنفيذ الاتفاقيات المتعددة الأطراف.

الفرع الأول: حماية حقوق المستهلك الجوي منظمة الطيران المدني الدولي (ICAO)

إن تطور قانون الجو الدولي أدت أيضاً إلى نشوء منظمة الطيران المدني (ICAO)؛ مصممة لتنظيم النقل الجوي الدولي. حيث تم إنشاء منظمة الطيران المدني الدولي (ICAO) ⁽¹⁴⁰⁾ بموجب

(140) منظمة الطيران المدني الدولي هي منظمة دولية نشأت في 4 نيسان / أبريل 1947م عند دخول اتفاقية الطيران المدني الدولي (اتفاقية شيكاغو لعام 1944م) حيز النفاذ. وتعتبر منظمة الطيران المدني الدولي جزءاً لا يتجزأ من اتفاقية شيكاغو، المنشأة بموجب المادة 43 منها. تم الاعتراف بالإيكون أيضاً بموجب المادة 7 من ميثاق الأمم المتحدة. وتحديدًا في أكتوبر 1947م، أصبحت (ICAO) وكالة متخصصة للأمم المتحدة مرتبطة بالمجلس الاقتصادي والاجتماعي (ECOSOC)، والمهدف الرئيسي للمنظمة الطيران المدني الدولي هو تطوير مبادئ وتقنيات الملاحة الجوية الدولية وتعزيز تخطيط وتطوير النقل الدولي. يرأس منظمة الطيران المدني

اتفاقية شيكاغو، 1944م كبديل للجنة الدولية للملاحة الجوية (ICAN) التي أنشئت بموجب اتفاقية باريس، 1919م، وتجدر الإشارة إلى إن اتفاقية شيكاغو تسعى إلى دعم التعاوني بين الأمم، تعزيز الأمن والسلامة وخدمات النقل الجوي الدولية المنظمة ومراقبة الإيكو هي مرافق ملاحية وجوانب أخرى من الطيران المدني الدولي (141). كما كلفت أيضاً بمراقبة وتوجيه تطوير الملاحة الجوية بين الدول (142)، ويشمل ذلك التنسيق الفني بشأن مسائل مثل قواعد التشغيل الآمن للمطارات والاتصالات اللاسلكية ومراقبة تحسينات الطيران المدني الدولي (143)، كل هذه قضايا تتعلق بقانون الجو الدولي العام ليس لها صلة مباشرة بالحقوق المحددة للمستهلكين الجويين، وتدير منظمة الطيران المدني الدولي أجهزة من بينها جمعية منظمة الطيران المدني الدولي ومجلسها وسكرتاريا ولجنة الملاحة الجوية (144).

وجمعية منظمة الطيران المدني الدولي (مجلس الإيكو) مكلفة بالإدارة العامة للمنظمة (145) وفحص واتخاذ قرارات بشأن التقارير المحال إليها من المجلس، (146) ويمكنها أيضاً اتخاذ قرارات بشأن القضايا الحرجة المتعلقة بطقس الملاحة الجوية المحالة.

على الرغم من أن مجلس منظمة الطيران المدني الدولي لا يتألف من محامين، فقد تم تفويضه بسلطات واسعة في تسوية منازعات الطيران الدولية. وقد ذكر أنه عند النظر في النزاعات، يجب أن يعتبر المجلس نفسه هيئة قضائية دولية. (147) ما هو دور الإيكو في حماية حقوق المستهلكين الجويين؟

الدولي حالياً الدكتور سلفاتوري شاكيتانو من إيطاليا بصفته الرئيس السادس والحالي لمجلس منظمة الطيران المدني الدولي. تولى الدكتور سلفاتوري المنصب في 25 يناير 2019م ولمدة ثلاث سنوات.

(141) اتفاقية شيكاغو 1944م، المادة 44 (أ - 1).

(142) جاسم، فاروق أبراهيم. 2017. القانون الجوي. مرجع سابق. ص 21، 22.

(143) فرحات، رموت عقيل. الموسوعة القانونية للنقل الجوي والبحري والبري. مرجع سابق. ص 59، 60.

(144) اتفاقية شيكاغو 1944م. المادة 43.

(145) اتفاقية شيكاغو 1944م. المادة 49.

(146) اتفاقية شيكاغو 1944م. المادة 49 الفقرة (c).

في عام 2015م، توصلت منظمة الطيران المدني الدولي إلى قرار بشأن حماية مستهلك الطيران⁽¹⁴⁸⁾، أحد الأهداف الأساسية للقرار هو أن الدول الأعضاء يجب أن تشجع الامتثال للسلوك الأخلاقي العالمي لحماية حقوق المستهلكين ومصالحهم ورفاههم فيما يتعلق بجميع المنتجات والخدمات، وعقب ذلك اتخذت منظمة الطيران المدني الدولي خطوات لتعزيز حماية مستهلكي الممرات الجوية من خلال تطوير مبادئ حماية المستهلك. كما تم إجراء خطوة مماثلة خلال مؤتمر لأمن الطيران في عام 2012م.⁽¹⁴⁹⁾ في ذلك المؤتمر تمت الدعوة إلى حماية المستهلك للمسافرين جواً للنظر في سياسات الطيران المدني للدول الأطراف.⁽¹⁵⁰⁾

ومع ذلك، فإن منظمة الطيران المدني الدولي (ICAO) تحقق القليل على المستوى العالمي من أجل حماية المسافرين جواً من الشكاوى الشائعة بشأن انتهاك حقوق المسافرين جواً، حتى الآن فقط الدول الفردية التي تهدف إلى أن تكون استباقية في مجال حقوق المسافرين جواً، وقد أثبتت منظمة الطيران المدني الدولي هذه الحقيقة عندما قيمت فعالية حماية المستهلكين الجويين في بعض الولايات القضائية، حيث أشارت إلى أن الاتحاد الأوروبي يلعب دوراً رائداً في حماية الركاب الجويين داخل الاتحاد الأوروبي.⁽¹⁵¹⁾

(147) اتفاقية شيكاغو لعام 1944م. المادة (54). يلتزم المجلس بتقديم تقرير فرعي إلى الجمعية سنوياً.
(148) قرار الأمم المتحدة المعتمد في الدورة السابعة عشرة من قبل الجمعية العامة لإدارة حماية المستهلك التابعة للمجلس الاقتصادي والاجتماعي، 2015. متوفر على الموقع الإلكتروني:
<https://unctad.org/topic/competition-and-consumer-protection/un-guidelines-on-consumer-protection>.

(149) منظمة الطيران المدني الدولي (التنمية الاقتصادية). حماية المستهلك. متوفرة على موقع الإيكاو:
https://www.icao.int/sustainability/pages/eap_ep_consumerinterests.aspx

(150) منظمة الطيران المدني. 2012. إعادة تركيز سياسات الإيكاو الأمنية. ورقة عمل الركاب المقدمة في المؤتمر رفيع المستوى:
<https://2u.pw/75bOn>

(151) Zheng Sophia Tang. (2011). "Aviation Jurisdiction and Protection of Passengers," *European Journal of Consumer Law-Revue Européenne De Droit De La Consommation*. p331.

يمكن النظر إلى المبادئ الأساسية لمنظمة الطيران المدني الدولي بشأن حماية الركاب على أنها إنجاز ومحدد لسرعة الدول الأعضاء في تطوير الطيران المدني وحماية حقوق المسافرين جواً، ومع ذلك فإن المبادئ وحدها ليست كافية لتحقيق حماية عالمية للركاب الجويين خالية من التحديات، على سبيل المثال، المبدأ صامت حول كيفية معاملة المسافرين إذا كانت لديهم شكاوى، خاصة بعد الشروع في رحلة، كما لم يتم تحديد إجراءات معالجة الشكاوى بطريقة انتخائية، ولم يتم تقديم قضايا حل النزاعات بين شركات النقل الجوي والركاب، ولا يوجد شيء لإظهار الحماية الكافية لركاب الطائرات الذين لديهم آلية تنفيذ فعالة ضد شركات النقل.

وعلى الرغم من أن منظمة الطيران المدني الدولي هي ذراع للأمم المتحدة، إلا أنها لا تشارك مباشرة في حماية المستهلكين الجويين⁽¹⁵²⁾، وتبذل جهود استباقية قليلة أو معدومة لحماية المستهلكين الجويين لأنه لا توجد آلية رصد واضحة أو ترتيب عالمي رسمي في شكل قواعد لحماية المستهلكين الجويين.

ويجدر الإشارة هنا إلى أن العراق أنظم لمنظمة الطيران المدني الدولي منذ المصادقة على اتفاقية شيكاغو في سنة 1947م.

المعايير الدولية والممارسات الموصى بها (SARPS)

(152) Dempsey, Paul Stephen. 1987. "The Role of the International Civil Aviation Organization on Deregulation, Discrimination, and Dispute Resolution". *Journal of Air Law and Commerce*. Volume 52. Issue 3. P350.

المعايير والممارسات الموصى بها في اتفاقية شيكاغو، 1944م. (153) حيث تنص الاتفاقية

بموجب المادة (37) على ما يلي: "تتعهد كل دولة مساهمة بالتعاون في ضمان أكبر درجة ممكنة من الشبه في الأنظمة والمقاييس والأساليب والتنظيم فيما يتعلق بالطائرات والنوتية والطرق الجوية والخطوط الفرعية في جميع الأمور التي سيؤدي فيها هذا التشابه إلى تسهيل وتحسين الملاحة الجوية.

وعلى مؤسسة الطيران المدني الدولي، لهذه الغاية، أن تطبق وتعديل من وقت إلى وقت، كما

تطلبه الضرورة، المقاييس الدولية والأساليب والطرق المستحسنة التي تتناول:

أ. نظم الاتصالات ومساعدات الملاحة الجوية، بما في ذلك العلامات الأرضية.

ب. خصائص المطارات ومناطق الهبوط.

ج. قواعد الجو وإجراءات مراقبة الحركة الجوية.

د. إصدار الرخص لأفراد التشغيل والصيانة.

هـ. صلاحية الطائرات للطيران.

و. جمع معلومات الأرصاد الجوية وتبادلها.

ز. سجلات الرحلات.

ح. الخرائط والرسومات الجوية.

ط. إجراءات الجمارك والهجرة.

(153) اتفاقية الطيران المدني الدولي المشار إليها في هذه الاتفاقية والمشار إليها باتفاقية شيكاغو، في 7 ديسمبر 1944م ودخلت حيز التنفيذ في أبريل 1947م بعد التصديق عليها من 26 دولة وفقاً لما تتطلبه الاتفاقية. انظر "اتفاقية الطيران المدني الدولي، 1944م. منظمة الطيران المدني الدولي الموحدة للطيران:

<http://www.icao.int/publications/Pages/doc7300.aspx>

ي. الطائرات التي في حالة خطر والتحقيق في الحوادث.

وكذلك جميع المسائل الأخرى التي تتصل بسلامة الملاحة الجوية وانتظامها وفعاليتها، حسبما تدعو إليها الحاجة من وقت لآخر⁽¹⁵⁴⁾.

والمادة (37) من اتفاقية شيكاغو لعام 1944م المشار إليها أعلاه هي دعوة لتعاون الدول الأطراف وتعاونها في مجال توحيد اللوائح والممارسات. بناءً على النداء الوارد أعلاه، يمكن مواءمة لوائح الدول الأطراف في اتفاقية شيكاغو بهدف تحقيق أعلى أشكال الأمن والسلامة وحماية المسافرين جواً. ما هي الممارسات القياسية والموصى بها (SARPS)؟ على الرغم من أن اتفاقية شيكاغو لم تحدد مفهوم (SARPS)، فقد وصفت (ICAO) العبارة بالكلمات التالية: (أي مواصفات للخصائص الفيزيائية، أو التكوين، أو المادة، أو الأداء، أو الموظفين، أو الإجراءات، والتي يُعترف بالتطبيق الموحد لها على أنها ضرورية لسلامة أو انتظام الإجراءات الدولية. الملاحة الجوية والتي تلتزم بها الدول المتعاقدة وفقاً للاتفاقية) (155).

لذلك فإن مجلس منظمة الطيران المدني الدولي ملزم باعتماد قواعد وتوصيات دولية بشأن سلامة الملاحة الجوية (156)، تغطي القواعد والتوصيات الدولية أساساً الجوانب الفنية والتشغيلية للطيران الدولي (157)، يتمثل موقف وحجة هذا البحث في أن المسافرين جواً هم أحد اللاعبين الرئيسيين في الطيران

(154) المادة 37 من اتفاقية شيكاغو 1944م.

(155) قرار الجمعية العمومية لمنظمة الطيران المدني الدولي A36-13، الملحق أ. وثيقة الإيكو رقم 9902، قرارات الجمعية العمومية السارية اعتباراً من 28 سبتمبر 2007م.

(156) المادة 37 من اتفاقية شيكاغو 1944م

(157) Anger, Miranda.2007. "International Aviation Safety: An Examination of the U.S., EU, and the Developing World". P160.

التجاري⁽¹⁵⁸⁾، في حين أن السلامة أساسية في مجال الطيران، والركاب الجويين هم المستفيدين المهتمون بالسلامة.

كما يجب أن تكون حقوق الركاب مسألة تشريع عالمي موحد ، ولا سيما من قبل منظمة الطيران المدني الدولي (ICAO)، ينبغي أن تعمل منظمة الطيران المدني الدولي ، كمسألة ذات أهمية، على تطوير لوائح وقائية وقابلة للتنفيذ بشأن حقوق الركاب جواً التي سيتم اعتمادها على الصعيد العالمي وإضفاء الطابع المحلي عليها من قبل جميع الدول الأعضاء، نظرًا لأن اتفاقية شيكاغو تنشئ نظامًا يسمح لمنظمة الطيران المدني الدولي باعتماد وتعديل القواعد القياسية والتوصيات الدولية، من وقت لآخر، والإجراءات التي تتعامل مع قضايا الطيران يمكن أن تتضمن معايير حماية حقوق الركاب الجويين التي يمكن أن تكون بمثابة نموذج لجميع الدول الأعضاء في منظمة الطيران المدني الدولي⁽¹⁵⁹⁾.

ومن المثير للاهتمام أن نلاحظ أن العراق تعطي مصداقية لتوصيات منظمة الطيران المدني الدولي (SARPS)، ويستدل على ذلك من خلال التصديق على الاتفاقية وتعديلاتها⁽¹⁶⁰⁾، إذا استرشدت بتوجيهات منظمة الطيران المدني الدولي، وهذا يعني أنه من الأسهل اعتماد المعايير ودمجها والممارسات المتعلقة بحماية حقوق الركاب جواً بمجرد أن تتخذ الإيكو خطوات لتوفيرها.

ويرى الباحث أنه على الرغم من أن معظم أنشطة (ICAO) ترتبط بقانون الجو الدولي العام إلا أنها يمكن أن تصدر بسهولة معايير بشأن حماية الركاب جواً يمكن أن تكون نموذجًا للدول الأعضاء،

(158) صنف البحث الركاب الجويين كأحد اللاعبين الثلاثي في صناعة الطيران. اللاعبان الرئيسيان الآخران هما شركات النقل الجوي والمنظمون. تعد منظمة الطيران المدني الدولي أهم جهة تنظيمية عالمية للنقل الجوي الدولي بسبب هدفها الاستراتيجي ودورها في الملاحة الجوية الدولية

(159) المادة 37 من اتفاقية شيكاغو 1944م.

(160) اتفاقية شيكاغو/ اتفاقية الطيران المدني الدولي الموقعة في شيكاغو 7 كانون الأول سنة 1944م والمصادق عليها من قبل العراق بالقانون رقم (6) لسنة 1947م. المنشورة في جريدة الوقائع العراقية بتاريخ 1947/5/26م.

حيث إن تقدم الإيكو خطوه في هذا الصدد من شأنها أن تحل بعض مشاكل تناقض القوانين بموجب قانون الجو الدولي الخاص الموضحة أدناه.

وأن حالات تنازع القوانين على حقوق المسافرين جواً هو انتكاسة لإنفاذ حقوق المسافرين جواً ، كما هو موضح في بعض الحالات التي تم الفصل فيها، مثل حالة (Volodarskiy v Delta Air Lines)⁽¹⁶¹⁾، حيث أقامت مجموعة من الركاب الجويين دعوى ضد شركة خطوط دلتا للطيران للحصول على تعويض بسبب الإزعاج الذي حدث في تأخير أكثر من ثلاث ساعات كانت الرحلة موجودة في الاتحاد الأوروبي، والتي تم إلغاؤها لاحقاً في غضون مهلة قصيرة، واعتمد المدعون على لائحة حماية المستهلك في الاتحاد الأوروبي التي تحدد معدلات التعويض عن التأخيرات الطويلة وإلغاء الرحلات الجوية من المطارات الموجودة في الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي⁽¹⁶²⁾، طعن المدعى عليه بأن اللائحة لا يمكن فرضها خارج الاتحاد الأوروبي، وعند الاستئناف تم رفض القضية من قبل محكمة المقاطعة، ورأت أنها لن تطبق اللائحة خارج الاتحاد الأوروبي، وأكدت محكمة الاستئناف الأمريكية القرار، ثم تم تحريك القضية بحجة أن شركة دلتا الجوية بأن المحاكم الأمريكية لا يمكنها التصديق على لوائح الاتحاد الأوروبي وتفسيرها لتحديد مطالبات المدعين في المحاكم غير الأعضاء في الاتحاد الأوروبي لأن مثل هذا الإجراء من شأنه أن يقوض التطبيق المتسق للوائح وانتهاك مبدأ اليقين القانوني.

ومن الأسس التي استندت عليه المحكمة الأمريكية بقرارها هو أن تتجنب خطر انتهاك المجاملة الدولية لان لوائح الاتحاد الأوروبي لم تخول المحاكم الأجنبية لفرضها، كما اعتبر أن هذا الادعاء غريب عن القانون الأمريكي، ويعني هذا القرار أن الركاب سيقون بدون حماية كاملة وفعالة بسبب تنازع القوانين.

(161) Volodarskiy v. Delta Air Lines, Inc., No. 13-3521 (7th Cir. 2015).

(162) EC Regulation No. 261/2004.

ومن أبسط الطرق حل تنازع القوانين فيما يتعلق بالحقوق التعاقدية في النقل الجوي اعتماد قاعدة مشتركة فيما يتعلق بالالتزامات التعاقدية، هذا لأن اتفاقية وارسو لعام 1929م لها نطاق محدود من التطبيق⁽¹⁶³⁾، أن توحيد لوائح حماية الركاب الجويين في التطبيق، سيشجع ويعطي المحاكم المختصة القوة للنظر في مطالبات حقوق المسافرين جواً، وبالمثل يواجه المسافرون جواً التحدي المتمثل في إقامة الولاية القضائية في بعض الحالات، وقد لا ينجح المدعون المقيمون في مواقع مختلفة في إنشاء الولاية القضائية الشخصية، خاصة في قضايا حوادث الطيران⁽¹⁶⁴⁾.

وأيضاً في قضية “Williams v. MD Helicopters, Inc.”⁽¹⁶⁵⁾، رفع المدعي وهو مواطن من المملكة المتحدة دعوى في ميشيغان بسبب إصابات لحقت به في حادث تحطم طائرة هليكوبتر من طراز MD 369E في المملكة المتحدة، ولقد رفع على وجه التحديد دعوى مسؤولية المنتج ضد شركة إم دي هليكوبتر وشركة هليكوبتر تكنولوجي مدعياً عيب التصنيع في الدوار الخلفي لطائرة الهليكوبتر والتي ادعى المدعي أنها تسببت في الحادث، وافقت المحكمة على طلب المدعي عليه برفض الدعوى لعدم وجود اختصاص شخصي للمحكمة بحجة أن الحادث وقع في المملكة المتحدة.

من ناحية أخرى سعى المدعي للحصول على ولاية قضائية عامة على المتهمين لكن المحكمة رفضت الشكوى، لأنه لم يكن هناك ما يدل على أن المتهمين كانوا يمارسون جزءاً مستمراً ومنهجياً من أعمالهم العامة داخل ميشيغان، على الرغم من أن وزارة النقل الأمريكية حاولت حل مسألة اختيار

(163) اتفاقية وارسو 1929 على سبيل المثال لم تنص على إلغاء رحلة مجدولة، وتعويض عن فقدان عناصر الركاب في حالة سرقة الأمتعة. نظراً لأن الاتفاقية لم تنص على بعض حقوق الركاب الأساسية، فإنها ليست شاملة في حماية الركاب الجويين.

(164) Hoffman, Jonathan. 2016. Recent Developments in Aviation Law 2015-2016.p63.

Volume 81. Issue 2. P 147.

(165) Williams v. MD Helicopters, Inc. [2015] No. 14-13787, 2015 WL 4546770, at 1.

الولاية القضائية بنجاح محدود، وبالتالي يمكن للراكب الآن رفع دعوى ضد الناقل في محكمة من اختياره داخل الولاية القضائية الأمريكية⁽¹⁶⁶⁾، ويشمل هذا اختصاص إقامة الركاب، بشرط أن يقوم الناقل بأعمال في تلك الولاية القضائية، ومع ذلك، ينطبق هذا فقط على شركات الطيران الأمريكية العاملة محليًا داخل الولايات المتحدة الأمريكية.

الفرع الثاني: حماية حقوق المستهلك في الاتحاد الدولي للنقل الجوي (IATA) :

اتحاد النقل الجوي الدولي (IATA) هو اتحاد شركات الطيران التي تم تشكيلها في الأصل في 1919/8/28م⁽¹⁶⁷⁾، وكانت في الأصل رابطة لشركات طيران أوروبية تهدف إلى تشجيع أسعار موحدة، قضايا إصدار التذاكر والإجراءات الأخرى في النقل الجوي، حيث يمثل الاتحاد 290 شركة طيران حول العالم أو ما يعادل 82% من إجمالي الحركة الجوية⁽¹⁶⁸⁾. وبحسب توني تايلر المدير العام السابق لاتحاد النقل الجوي الدولي "تتمحور الجمعية حول المعايير العالمية وتعزيز سلامتنا وأمن طائراتنا"⁽¹⁶⁹⁾، ويرى المدير العام انه ينبغي أن يكون هناك المزيد من التوحيد والاعتراف المتبادل بمعايير الأمن الخاصة ببعضهما البعض. يحافظ اتحاد النقل الجوي الدولي (IATA) على الانسجام مع منظمة الطيران المدني الدولي (ICAO) وهو عضو في كل من جمعية المنظمة ومجلسها.

(166) 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.

(167) Xinhua. 2014. Safety top priority for aviation industry: IATA. Available on website: http://www.chinadaily.com.cn/world/2014planemissing/201403/13/content_17343024.htm

(168) اتحاد النقل الجوي الدولي. من نحن. متوفرة على الموقع الإلكتروني للاتحاد: <https://www.iata.org/en/about>

(169) منظمة الطيران المدني. مجلة الإيكاو (ICAO). الإصدار 70. العدد 1. ص 23.

في عام 2013، توصل اتحاد النقل الجوي الدولي (IATA) إلى المبادئ الأساسية لحماية المستهلكين⁽¹⁷⁰⁾، وتدعو إلى الاتساق في كل من التشريعات الوطنية والإقليمية لتكون متوافقة مع لوائح قانون الجو الدولي، على الرغم من أن الحق في الحصول على المعلومات وإجراء معالجة الشكاوى من قبل شركات الطيران والحاجة إلى وضوح التشريع يتم توفيرها من قبل اتحاد النقل الجوي الدولي، فلا يوجد دليل على الجهود المبذولة لتسهيل أو تنفيذ ذلك. كما لا يوجد تنظيم بشأن حماية المسافرين بالطائرة من قبل الاتحاد⁽¹⁷¹⁾.

وأيضاً في عام 2016 حث الاتحاد الدولي للنقل الجوي على اعتماد المعايير العالمية لتوجيه انتشار مبادرات حماية المستهلك في المنطقة، وفي هذا الصدد، يعمل المنظمون في المملكة العربية السعودية وعمان وقطر والأردن والاتحاد العربي للطيران المدني في مستويات مختلفة، وقد دعا دو جونيكا الحكومات في المنطقة إلى الحفاظ على المعايير العالمية والممارسات الموصى بها لمنظمة الطيران المدني الدولي في صميم أي تطورات يجري العمل عليها⁽¹⁷²⁾.

يركز الاتحاد النقل الجوي على مصلحة شركات الطيران وليس المستهلكين، على سبيل المثال، يُشترط أن الناقل غير مسؤول عن التأخير وإن التأخير لا يسبب أي إخلال بالواجب من جانب

(170) اتحاد النقل الجوي. 2013. المبادئ الأساسية لحماية المستهلك.

(171) Szakal, Arpad. 2013. Air Carrier's Liability in Cases of Delay. LL.M. Leiden university . P5. available online: <https://docplayer.net/34729500-Air-carrier-s-liability-in-cases-of-delay-by-arpad-szakal-ll-m-leiden.html>.

(172) جدول أعمال الاتحاد الدولي للنقل الجوي في ملتقى الاتحاد العربي للنقل الجوي بتاريخ 2016/11/29. "البنية التحتية والضرائب والرسوم وحماية المستهلك والامن" متوفرة على: <https://www.iata.org/contentassets/0994b3beecea457db5a2d7a62ee44f52/2016-11-29-01-arabic.pdf>

شركة طيران⁽¹⁷³⁾، بموجب شروط اتحاد النقل الجوي الدولي، فإن شركات النقل غير ملزمة بالامتثال للوقت المشار إليه في العقد مع الركاب شريطة أن تُظهر شركة الطيران الجهود المبذولة لتجنب التأخير. هذا يزيل عنصر الوقت بشكل ملائم من عقد النقل وبالتالي يسلب المستهلكين حقهم في المطالبة بتنفيذ العقد في الوقت المحدد، ويحد اتحاد النقل الجوي الدولي من مسؤولية شركات النقل عن التأخير، ويبدو أن هذا يتماشى مع الأحكام التقييدية لاتفاقيتي وارسو ومونتريال بشأن التأخير.⁽¹⁷⁴⁾

وبالمثل، تحظر شروط النقل الخاصة بالاتحاد الدولي للنقل الجوي نقل التذكرة إلى شخص آخر غير الشخص الذي يحمل هذه التذكرة في الأصل⁽¹⁷⁵⁾، وهذا يعني أن نقل التذكرة غير مسموح به في جميع الظروف.

في هذه الملاحظة، يتمثل موقف الجمعية في أن نقل التذاكر هو سياسة تجارية لشركات الطيران ويجب أن يتم تحديدها حصرياً من خلال سياسة شركات الطيران الفردية وشروط النقل، وبالمثل، فإن اتحاد النقل الجوي الدولي ضد الإلغاء واسترداد التذاكر التي حصل عليها الركاب.⁽¹⁷⁶⁾ وذلك أن اتحاد النقل الجوي الدولي هي جمعية تتكون من مجموعة من شركات الطيران (ليست هيئة تنظيمية مثل منظمة الطيران المدني الدولي) وتهدف إلى حماية مصالح شركات الطيران، مباشرة مع منظمة الطيران المدني الدولي، فهي لا تتعامل مع شكاوى المستهلكين الجويين، تحمي الجمعية مصلحة شركات الطيران ولا تركز على المستهلكين الجويين. فأنها تمارس الكثير من الامتيازات في الدفاع عن حرية شركات الطيران في سياسات الأمتعة وأجور السفر وما إلى ذلك.

2013. Air Carrier s Liability in Cases of Delay. P5..Szakal, Arpad (173)

(174) اتفاقية وارسو 1929. المادة (19) واتفاقية مونتريال 1999م . المادة (19).

(175) أتحاد النقل الجوي الدولي (IATA). شروط العامة للنقل (الركاب والأمتعة). المادة (3.1.4). ص3.

(176) حيث برروا ذلك بأنه سيؤدي إلى أسعار أعلى لان الأجرة غير القابلة للاسترداد هي خيار أرخص للركاب.

الفرع الثالث: حماية المستهلك الجوي في المنظمة العربية للطيران المدني (ACAO)

المنظمة العربية للطيران المدني هي منظمة عربية تهتم بقضايا الطيران المدني وتكون تابعة تنظيمياً لجامعة الدول العربية حيث تهدف هذه المنظمة إلى التعاون والتنسيق بين الدول العربية في مجال الطيران المدني وتطويره، تأسست 7 فبراير 1996 عندما دخلت الاتفاقية حيز التنفيذ، وقد عقدت جمعيتها العامة الأولى في يونيو 1996 صادقت على هذه الاتفاقية 22 دولة عربية⁽¹⁷⁷⁾، وتهدف المنظمة إلى تزويد سلطات الطيران المدني في الدول الأعضاء بإطار للعمل المشترك من أجل تخطيط عام للطيران المدني بين الدول العربية لتنمية وتأمين سلامته. وكذلك القيام بالتعاون والتنسيق الواجب بين الدول الأعضاء في مجال الطيران المدني ووضع الأسس الكفيلة بذلك ليكون ذا طابع موحد، وتقوم بتنمية وتطوير الطيران المدني العربي بشكل يستجيب لحاجيات الأمة العربية في نقل جوي آمن وسليم ومنظم، وذلك وعن طريق إجراء البحوث وإعداد الدراسات الاقتصادية والتنظيمية والقانونية والفنية والأمنية المتعلقة بالطيران المدني بين الدول الأعضاء وتنسيق مواقف الدول الأعضاء بشأن المسائل ذات المصلحة والاهتمام المشترك في مجال الطيران.

بالإضافة إلى تسهيل تبادل المعلومات الخاصة بسلامة الطيران والنهوض بالوعي الأمني بين الدول الأعضاء والتنسيق بخصوص برامج التدريب والتكوين مع تشجيع وضع البرامج لتطوير معاهد التكوين، وجعلها تستجيب للحاجيات الحالية والمستقبلية للعاملين في مجال الطيران المدني. وكذلك تقوم دراسة أي موقف من شأنه عرقلة تقدم النقل الجوي والملاحة الجوية في الدول العربية وذلك بناء على طلب أي دولة عضو والتوصية بما تراه مناسباً.

(177) الدول الأعضاء في المنظمة اثنان وعشرون دولة وهم: الأردن، الإمارات، البحرين، تونس، الجزائر، جيبوتي، السعودية، السودان، السورية، الصومال، العراق، عمان، فلسطين، قطر، جزر القمر، الكويت، لبنان، ليبيا، مصر، المغرب، موريتانيا، اليمن.

أما في خصوص حماية المستهلك فتقوم المنظمة العربية للطيران المدني بدور أرشادي وليس لها أي سلطة تنفيذية حيث تقوم بعمل دورات تدريبية وارشادية، هذه الدورات والتدريبات تسليط الضوء على الإجراءات التي تقوم بها شركات الطيران من أجل توعية المسافر الجوي بالحقوق الخاصة به. بالإضافة تقوم بالدورات التدريبية للأعضاء وكذلك العاملين في مجال حماية المستهلك وتطبيقاته (178).

(178) الدورة التدريبية الأولى التي تنظمها الهيئة العامة للطيران. المنظمة العربية للطيران المدني.