

قائمة المصادر والمراجع

أ. المصادر والمراجع العربية

أولاً: القرآن الكريم

القرآن. النحل. 16: 79

القرآن. الأعراف. 7: 144

ثانياً: الكتب الفقهية والقانونية

إبراهيم، عبد المنعم موسى. 2007. حماية المستهلك، دراسة مقارنة. منشورات الحلبي الحقوقية. الطبعة الأولى. بيروت. لبنان.

أبو الوفاء، أحمد. 1978. التحكيم الاختياري والإجباري. منشأة المعارف الإسكندرية. المطبعة الثالثة.

أحمد، عبد الفضيل أحمد. (د.ت). القانون الخاص الجوي. مكتبة الجلاء. المنصورة. مصر.

البارودي، علي والعريبي، محمد فريد والفقي، محمد. 2001. القانون البحري والجوي. منشورات الحلبي الحقوقية. بيروت. لبنان.

بريري، محمود مختار وفؤاد. 2007. القانون الجوي. دار النهضة العربية. القاهرة. مصر.

جاسم فاروق أبراهيم. 2017. القانون الجوي. منشورات حلب الحقوقية. لبنان. الطبعة الأولى.

الحديث. الترمذي، محمد بن عيسى. أبو هريرة. 1415هـ / 1995م. سنن الترمذي. حلب: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع. الجزء السادس. الباب 35 من البر والصلة - الحديث رقم 1954 - 19.

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

دويدار، هاني محمد. 2002. قانون الطيران التجاري: النقل التجاري الدولي. دار النهضة العربية. بيروت. لبنان.

دويدار، هاني محمد. 2006. التأمين الجوي. سلسلة بحوث قانونية في مجال التأمين والضمان بالعالم العربي. منشورات الحلبي. الحقوقية. بيروت. لبنان.

- رضوان، أبو زيد. (د.ت). القانون الجوي، قانون الطيران التجاري. دار الفكر العربي. القاهرة. مصر.
- السنهوري، عبد الرزاق. (د. ت). مصادر الحق في الفقه الإسلامي. الجزء الثاني. منشورات محمد الدايدة. بيروت.
- السنهوري، عبد الرزاق. 1964. الوسيط في شرح القانون المدني. دار النهضة العربية. مصر. المجلد 2. الجزء 7.
- الهللوي، عبد الله توفيق. 2009. التأمين البحري والجوي. دار الحرية. بيروت. لبنان.
- المصاورة، هيثم حامد. 2010. الملتقى في شرح عقد التأمين. دار إثراء للنشر والتوزيع. الاردن. الطبعة الأولى.
- الشيخ، احمد بن أبراهيم. 2009. المسؤولية عن تعويض أضرار النقل الجوي الدولي وفقا لاتفاقيتي وارسو 1929 م ومونتريال 1999 م. دار النهضة العربية. القاهرة. مصر.
- الطائي، عبد المجيد إبراهيم. 2017. عقد النقل الجوي التجاري. منشورات الحلبي الحقوقية. بيروت لبنان. الطبعة الأولى.
- عبد الباقي، عمر محمد. 2004. الحماية العقدية للمستهلك. منشأة المعارف. الطبعة الاولى. الإسكندرية. مصر.
- عربي، مصطفى أبراهيم. 2007. القانون الجوي (الطيران التجاري) وفقا للاتفاقيات الدولية وقانون الطيران المدني السوداني لسنة 1999 م. تدريسي كلية القانون. جامعة النيلين. السودان.
- العربي، محمد فريد. 1997. القانون الجوي. دار المطبوعات الجامعية. الإسكندرية. مصر.
- عمران، السيد محمد السيد. 2003. حماية المستهلك أثناء تكوين العقد، دراسة مقارنة مع دراسة تحليلية وتطبيقية للنصوص الخاصة بحماية المستهلك. الدار الجامعية للطباعة والنشر. بيروت. لبنان.
- فرحات، ريمون عقل. 2004. الموسوعة القانونية للنقل الجوي والبحري والبري. المنشورات الحقوقية. مكتبة صادر ناشرون.
- شرف الدين، احمد. 1991. احكام عقد التأمين. الطبعة الثالثة. القاهرة. مصر.
- فضلي، هشام. 2005. مسؤولية الناقل الجوي. دار الجامعة الجديدة. الطبعة الأولى. الإسكندرية. مصر.

- الفقي، محمد. 2001. القانون الجوي والقانون البحري. منشورات الحلبي الحقوقية. بيروت. لبنان.
- اللامي، جبار جمعة. 2013. الوجيز في الاعمال التجارية. مكتبة القانون والقضاء. الطبعة الأولى.
- معزب، عبد الخالق صاحب. 2019. التنظيم القانوني لمسؤولية الناقل الجوي الدولي عن الأشخاص في ضوء اتفاقية مونتريال 1991 والقانون السوداني واليمن. المركز الديمقراطي العربي. برلين المانيا. الطبعة الأولى.
- موسى، طالب حسن. 1997. القانون الجوي الدولي. دار الثقافة لنشر والتوزيع. عمان. الأردن.
- منصور، محمد حسن. 2005. أحكام قانون التأمين. منشأة المعارف بالإسكندرية.
- ياملكي، أكرم. 2014. القانون الجوي العام والخاص. منشورات جامعة جيهان. أربيل. إقليم كردستان -العراق. الطبعة الأولى.
- يوسف حجيبي وآخرين. 2011. إدارة التأمين والخطر. الطبعة الأولى. دار اليازوري للطباعة.
- ثالثا: الرسائل العلمية
- أبراهيم حبش. 2002. التوازن المالي في عقود الإنشاءات الدولية. (رسالة دكتوراه). كلية الحقوق. جامعة القاهرة. مصر.
- الإمارة، مها شاكر. 2013. تطور النقل الجوي في العراق للمدة (1950 _ 2012). (رسالة ماجستير). كلية التربية للعلوم الإنسانية. جامعة البصرة. العراق.
- أحمد محمد سامح. 2011. شروط المسؤولية عن الناقل الجوي الدولي بموجب اتفاقية وارسو وتعديلاتها. (رسالة ماجستير). كلية الحقوق. جامعة اليرموك. الأردن.
- أحمد محمد هاني. 2010. المسؤولية المدنية للناقل الجوي الدولي. (رسالة ماجستير). كلية الحقوق. جامعة جرش. الأردن.
- أمين محمد. 2008. الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك: دراسة مقارنة. (رسالة ماجستير). كلية القانون. جامعة أبو بكر بالقائد. الجزائر.

- بوشارب إيمان. 2012. *حماية المستهلك من الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك*. (رسالة ماجستير). كلية الحقوق. جامعة العربي ام البواقي. الجزائر.
- دلال يزيد. 2010. *مسؤولية الناقل الجوي للأشخاص في النقل الجوي المحلي والدولي*. (رسالة دكتوراه). كلية الحقوق والعلوم السياسية. جامعة أبو بكر بلقايد. الجزائر.
- الروازق، فراس جبار. 2013. *الحماية القانونية من الشروط التعسفية: دراسة مقارنة*. (رسالة ماجستير). كلية القانون. جامعة كربلاء. العراق.
- الزعابي ناعمة سلطان. 2016. *المسؤولية المدنية للناقل الجوي عن أضرار الإرهاب الموجه ضد أمن وسلامة الطيران المدني وفقاً للقانون الاماراتي والاتفاقات الدولية*. (رسالة ماجستير). كلية القانون. جامعة الامارات العربية المتحدة.
- السعيد، سلمة. 2014. *حماية المستهلك من الشروط التعسفية في عقد الاستهلاك*. (رسالة ماجستير). جامعة باثنة. كلية الحقوق والعلوم السياسية. الجزائر.
- الشديفات، علي محمد كساب. 2010. *حماية المستهلك من الشروط التعسفية في العقد*. (رسالة ماجستير). كلية القانون. جامعة عمان العربية. الأردن.
- 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.
- الشنطي، سهى نمر. 2008. *التنظيم القانوني لاستخدام الشروط النموذجية في العقود الاستهلاكية: دراسة مقارنة*. (رسالة ماجستير). كلية الحقوق والادارة العامة. جامعة بيرزيت. فلسطين.
- لمياء بوجدر. 2018. *النقل الجوي - الطيران المدني - دوره في التنمية الحضرية*. (رسالة ماجستير). كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية. جامعة منتوري قسطنطينية. الجزائر.
- محمود علي أسماعيل معافا. 2017. *المسؤولية المدنية للناقل الجوي عن الاضرار الجسدية للركاب دراسة تأصيلية مقارنة*. (رسالة ماجستير). كلية العدالة الجنائية. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. السعودية.

محمود محمد خليل. 2013. حالات الإعفاء من مسؤولية الناقل الجوي وفقاً لاتفاقية مونتريال والتشريع الأردني. (رسالة ماجستير). كلية الحقوق. جامعة الشرق الأوسط. عمان. الأردن.

المطيري، وضحة فلاح. 2011. مسؤولية الناقل الجوي الدولي في عقد نقل الركاب وفقاً للقانونين الكويتي والأردني والاتفاقات الدولية. (رسالة ماجستير). جامعة الشرق الأوسط. عمان. الأردن.

المفرجي، مدحت صالح غايب. 2015. حماية المستهلك في الطيران المدني. (رسالة دكتوراه). كلية الحقوق. جامعة الموصل.

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

شرف الدين، احمد. 1991. احكام عقد التأمين. الطبعة الثالثة..

رابعا: وقائع المؤتمرات

جلال، ناصر خليل. 2012. "الحماية العقدية للمستهلك في قطاع الطيران المدني". ورقة مقدمة لمؤتمر الطيران المدني. الامارات.

رحماني، أبراهيم. 2012. "دور القضاء في تحقيق الامن الاجتماعي". بحث مقدم الى المؤتمر الدولي: الامن الاجتماعي في المرجعية الإسلامية. كلية الشريعة. جامعة آل البيت بالتعاون مع رابطة الجامعات الإسلامية. العراق.

منظمة الطيران المدني الدولي (ICAO). 18 إلى 22 مارس 2013. "فعالية قوانين حماية المستهلك". ورقة عمل مقدمة من الأمانة، المؤتمر العالمي للنقل الجوي (ATCONF). الاجتماع السادس. مونتريال.

خامسا: المقالات في المجلات المحكمة

أكرم محمد حسين. 2015. "التنظيم القانوني للمنافسة التجارية في القانون العراقي: دراسة مقارنة". مجلة العلوم القانونية. جامعة بغداد. المجلد 30. العدد 2.

بنداري، محمد إبراهيم. 2000. " نحو مفهوم أوسع لحماية المستهلك في عقد الإذعان: دراسة مقارنة في القانون المصري والإماراتي والفرنسي". *مجلة الأمن والقانون*. صادرة عن كلية الشريعة والقانون. جامعة الإمارات العربية المتحدة. العدد 1.

جلال، ناصر خليل والقاضي داديار حميد سليمان. 2011. "الحماية المدنية لحقوق مستهلكي خدمة الهواتف المتنقلة في نطاق العقد وقوانين الاتصالات". *مجلة الحقوق*. كلية القانون. الجامعة المستنصرية. بغداد. العدد 9، 8. المجلد 13.

حيدر صالح محمد. 2010. "حماية المستهلك: الواقع والمنظور الإسلامي". *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية*. العدد 23.

خليل، رائد احمد. 2019. "التأمين من مسؤولية الناقل الجوي عن الأضرار اللاحقة بالركاب وامتعهم". *مجلة جامعة الأنبار للعلوم القانونية والسياسية*. المجلد 9. العدد 2.

ذنون يونس صالح وإبراهيم غنتر. 2010. "التنظيم التشريعي لعقود الإذعان في القانون المدني العراقي". *مجلة جامعة تكريت للعلوم القانونية والسياسية*. العدد 5. السنة 2.

سالم محمد عبود. 2007. "حقوق المستهلك ومنهجية حمايته: مدخل حضاري مع الإشارة الى العراق". *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية*. مركز بحوث السوق. العدد 15.

الشريف بجماي. 2014. "سلطة القاضي في تعديل الشروط التعسفية: دراسة مقارنة". *مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية*. المركز الجامعي تامنغست. الجزائر. العدد الثامن. حزيران.

الطائي، حيدر أدهم. 2012. "الوساطة كطريقة لتسوية المنازعات الدولية". *مجلة كلية الحقوق*. جامعة النهرين. المجلد 14. العدد 4.

عبد الله، هوزان عبد المحسن. 2016. "المسؤولية المدنية للناقل الجوي عن سلامة الركاب: دراسة مقارنة". *مجلة جامعة تكريت للحقوق*. العدد الخاص بالمؤتمر الدولي الأول. الجزء الثاني.

العبدلي، أوس. 2019. "الشروط التعسفية في عقود الإذعان". *مقالة في جريدة القضاء الواقف*. نقابة المحامين العراقية. بغداد. العدد 99.

العلاف، إبراهيم خليل. 2016. "تاريخ الخطوط الجوية العراقية 1945-2003". *مجلة الكاردينيا*. مجلة ثقافية عامة. العراق.

- الفاخوري، إدريس. 2001. "حماية المستهلك من الشروط التعسفية". *المجلة المغربية للاقتصاد والقانون*. كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية بمراكش. المغرب. العدد (3).
- الفتلاوي، سلام عبد الزهرة. 2013. "نظرات في قانون حماية المستهلك العراقي رقم 1 لسنة 2010: دراسة مقارنة". *مجلة كلية الجامعة الإسلامية*. عدد 1. الإصدار 22.
- فرج، سكنة جهيه. 2015. "واقع النقل الجوي في العراق... والرؤى المستقبلية له مع إشارة إلى محافظة البصرة". *مجلة دراسات البصرة والخليج العربي*. جامعة البصرة. المجلد 19.
- فليح، مهيب كامل. 2011. "واقع شبكة النقل في العراق". *مجلة المخطط والتنمية*. مركز التخطيط الحضري والإقليمي للدراسات العليا. جامعة بغداد. المجلد 16. العدد 23.
- الكلابي، حسين عبد الله. 2001. "اختلال التوازن العقدي الناجم عن الشروط التعسفية: دراسة مقارنة". *مجلة العلوم القانونية*. جامعة بغداد. المجلد 26، العدد 2.
- الحاقرى، إسماعيل محمد. 2006. "الحماية القانونية لعديم الخبرة من الشروط التعسفية: دراسة فقهية قضائية مقارنة". *مجلة الحقوق*. صادرة عن مجلس النشر العلمي. الكويت. العدد 4.
- مسكري، بدر بن جمعة. 2015. "نظرة قانونية على قانون حماية المستهلك". *جريدة عمان*. مؤسسة عمان للصحافة والنشر والإعلان.
- المناصير. محمد عبد الحفيظ. 2019. "مسؤولية الناقل الجوي في عقد نقل الركاب: دراسة في القانون الدولي والقانونين الأردني والعماني". *مجلة العلوم القانونية والسياسية*. المجلد 9. العدد 1.
- نابوش، إيمان وحسام الدين ومحمد. 2017. "مسؤولية الناقل الجوي الدولي في عقود نقل الركاب وفقاً للقانونين الإماراتي والكويتي والاتفاقيات الدولية". *مجلة كلية الحقوق للبحوث القانونية والاقتصادية*. جامعة الإسكندرية. العدد 2.
- نادية محمد. 2013. "حماية المستهلك في مجال الطيران". *مجلة مصر الحديثة*. الإصدار 104. العدد 511.
- ناصر خليل وسميرة عبد الله مصطفى. 2015. "قراءة نقدية لنطاق الحماية المدنية في قانون حماية المستهلك العراقي: بحث مقارن". *مجلة جامعة الشارقة للعلوم الشرعية والقانونية*. المجلد 12. العدد 1.

خميس خضر. 2009. تطور التشريع المصري في ميدان النقل الجوي. *مجلة القضاء*. العدد 26
الجمهوري، علاء عزيز حميد وحسين مكي. 2019. *مجلة أهل البيت عليهم السلام*. العدد 20.
طالب حسن موسى. 2015. النظام الخاص لمسؤولية الناقل الجوي وقانون التجارة رقم 149 لسنة
1970. *مجلة القضاء*. العدد الثاني.

مراد صغير. 2017. إشكالات التأمين عن مخاطر النقل الجوي وتأميناتها. *مجلة جامعة الشارقة للعلوم
القانونية*. المجلد 5. العدد 1.
رضوان، أبو زيد. 1974. تطور طبيعة ومدى مسؤولية الناقل الجوي الدولي للأشخاص ونظم التأمين
عليها. *مجلة العلوم القانونية والاقتصادية*. جامعة عين شمس. مصر. مجلد 1. عدد 1.
مكريش، سميرة. 2016. "الدعوى المباشرة في التأمين من المسؤولية". *مجلة العلوم الانسانية - جامعة
الإخوة منتوري قسنطينة الجزائر*. المجلد أ. العدد 46

سادسا: المقالات والأبحاث المنشورة في شبكة الأنترنت
السامرائي، قدس. 2014. "معاناة المسافرين العراقيين في الدنمارك والسويد مع الخطوط الجوية العراقية".
مؤسسة النور للثقافة والإعلام.
سيف محمد. 2016/1/10. "محاكم البداءة: للمسافر حق التعويض عن تأخر طائرته أو تغير
مسارها". *مقال لمجلس القضاء الأعلى*.
عادل فاخر. 2014. "أعداد ذوي الاحتياجات الخاصة في العراق تتجاوز الثلاثة ملايين". *شبكة
رووداو بغداد*. العراق.
عبود، زهير كاظم. 2014. "مسار الدعوى المدنية في قانون المرافعات المدنية من عريضة الى اكتساب
الحكم الدرجة القطعية". *منشورات مجلس القضاء الأعلى*.

القاضية تغريد عبد المجيد. 2020. "محكمة البداية المختصة بالنظر بالدعاوي التجارية". **مجلس القضاء الأعلى**.

القيسي، نخير. 2020. "العقوبات الدولية على سلطة الطيران العراقي: المشاكل والحلول". **مؤسسة الحوار الإنساني**.

المأمون، ابراهيم. 2013. "مساهمات جمعيات حماية المستهلك". **الحوار المتمدن**. دراسات وبحوث قانونية.

ناجي، أحمد انوار. مدى فعالية الوسائل البديلة لحل المنازعات وعلاقتها بالقضاء. **المركز الليبي للتحكيم**.

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

محمد زكي الدين. 1984. التأمين على الطيران. مقالة صادرة عن **مركز التدريب المالي والمحاسبي** بغداد.

العزاوي، عدنان احمد. 2003. "النظام القانوني للتأمين الالزامي". **نشر في ندوة التأمين والقانون. جامعة الشارقة. الامارات**

ويكيديا. 15 ديسمبر 2019. "النقل الجوي".

سابعاً: القوانين العربية والأجنبية والاتفاقيات الدولية
القوانين العربية:

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

قانون الطيران المدني العراقي رقم (148) لسنة 1974

قانون المرافعات المدني العراقي رقم (83) لسنة 1969.

قانون المنافسة وحظر الاحتكار العراقي رقم 14 لسنة 2010.

قانون النقل العراقي رقم 80 لسنة 1983.

قانون حماية المستهلك الاماراتي رقم (24) لسنة 2006.

قانون حماية المستهلك العراقي رقم (1) لسنة 2010
قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم 21 لسنة 2005.
قانون حماية المستهلك اللبناني رقم (659) لعام 2004.
قانون رعاية ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة رقم 38 لسنة 2013.
قانون شركة الخطوط الجوية العراقية رقم 108 لسنة 1988.
قانون وزارة النقل والاتصالات العراقي رقم 7 لسنة 1944م.
لائحة حماية المستهلك في الطيران المدني السعودي رقم (99) لسنة 1431 هـ.

القوانين الأجنبية:

EC Regulation No. 261/2004.
EC Regulation No 1107/2006.
United State Code (USC) 49. 1978.
United State Code 41712.
UK Civil Aviation Act, 1982.
The Airline Deregulation Act (ADA) 1978.
Federal Aviation Authority (FAA) Modernization and Reform Act 2012.
Federal Aviation Authority (FAA) Extension, Safety, and Security Act
2016.
Consumer Protection from Unfair Trading Regulations 2008.
Civil Aviation (Denied Boarding, Compensation and Assistance)
Regulations 2005.
European Union Council Directive on Alternative Dispute Resolution for
Consumer Disputes, 2013/11.
Alternative Dispute Resolution for Consumer Dispute Resolution
(Competent Authority and Information) Regulations 2015.

الاتفاقيات الدولية:

اتفاقية باريس (اتفاقية تنظيم الملاحة الجوية 1919م).

اتفاقية جواردالاجارا 1961م.

اتفاقية شيكاغو لعام 1944م (اتفاقية الطيران المدني الدولي).

اتفاقية مونتريال لعام 1999م (اتفاقية توحيد بعض القواعد المتعلقة بالنقل الجوي الدولي).

اتفاقية وارسو لعام 1929م (اتفاقية توحيد بعض القواعد المتعلقة بالنقل الجوي الدولي).

بروتوكول غواتيمالا 1971م.

بروتوكول لاهاي 1955م.

بروتوكول مونتريال 1975م.

ب: المراجع الإنكليزية

Abdul Ghafur & King Maung. 2006. "Public International Law A Practical Approach". 2nd Edition. (Prentice Hall Pearson Malaysia Sdn. Bhd).

Adnan Trakic. 2015. "Statutory Protection of Malaysian Consumers against Unfair Contract Terms: Has Enough been Done?" Common Law World Review 44, no.3.

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.

Alhusban, Ahmad. 2014. "The importance of consumer protection for the development of electronic commerce: the need for reform in Jordan". (Doctoral Thesis). University of Portsmouth. United Kingdom.

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.

- Annalisa Yahanan, Febrian, and Rohani Abdul Rahim.2017. the protection of consumer rights for aviation safety and security in Indonesia and Malaysia”. *Sriwijaya Law Review journal*. Vol. 1 Issue 1, January.
- Azimon Abdul Aziz & Sakina Shaik Ahmad Yousuf. 2010. “Regulating Standard Form of Consumer Contracts”. The Legal Treatment of Selected Asian Jurisdiction Asian. *Journal of Accounting and Governance* 1.
- Chris, Gill & Hirst, Carolyn .2016.” Defining Consumer Ombudsman Schemes. *A Report for Ombudsman Services*.
- CNN.15 February2007. “Passengers Trapped on Runway for Eight Hours”.
- 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*. vol 37. no. 4.
- Dempsey, Paul Stephen .2013. “*Accidents & Injuries in International Air Law: The Clash of the Titans*”. Institute of Air & Space Law. McGill University. Canada.
- 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.
- Dempsey, Paul Stephen. 2014. “Consumer Protection in the Airline Industry”. McGill International Institute of Air and Space Law.
- DOT Regulation Enhancing Air Passengers Protections, Vol. 76 Part 5, No. 79 issued on 25 April, 2011.
- Elias, Bart. 2010. Federal Aviation Administration (FAA) Reauthorization: An Overview of Legislative Action in the 111th Congress. DIANE Publishing.
- Farihana & Zuhairah& Farhanin& Nurzihan.2020. “Unfair contract terms in online contracts: special reference to online booking of flight tickets”. “Hamdard Islamicus”. *quarterly journal of the Hamdard National Foundation*. Pakistan. Vol. 43 No. S.2.
- Fathi Zeroo. 2016. “The role international convention aviation law”. (master thesis). Nearest university.
- Friedenzohn, 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*. vole13:1.
- 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.
- Gates, Sean. 2016. "The Aviation Law Review". Law Business Research Ltd. 4th edition. London. United Kingdom.
- Gregory, Haroutunian. 2012. "Consumer Protection Aviation Fare Advertisement and Denied Boarding". JD Georgetown University Law Center.
- Haider Najm. 2012. "Chaos in The Sky: The Iraqi Airline that Leaves Early, Late or Not at All". *Niqash / Economy*.
- Hodges, Christopher& Naomi Creutzfeldt& Felix Steffek & Eline Verhage. 2016. "ADR and Justice in Consumer Disputes in the E". *Oxford Foundation for Law, Justice and Society*.
- Hoffman, Jonathan. 2016. "Recent Development in Aviation Law 2015-2016". *Journal of Air Law and Commerce*. Volume 81. Issue 2.
- Jean Calais-Auloy& Frank Steinmetz .2006. "Droit de la consommation ", 5th edition, Dalloz, Paris.
- John F Kennedy. 15 March 1962. "Special message to Congress on protecting consumer interest". Presidential Library and Museum.
- Judge, Anand Satyanand. 1999. "The ombudsman concept and human rights protection". Victoria U. Wellington L. Rev. 29.
- 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).
- Laibuta, K.I. 2013. "Proportionality of Cost in Pursuit of Effective Remedies: A Conceptual Imperative". *CLArb.Kenya*. vol. I no. 1.
- Lindsay Ray Altmeyer. 2015. "Freedom to Fly: An Analysis of the Constitutional Right to Air Travel". *Journal of Air Law and Commerce*. Volume 80. Issue 4. Article 4.
- Matthew Schoonover. 2011. "Oversold, Delayed, Rescheduled: Airline Passenger Rights and Protections". *Journal of Law & Policy*. Washington University. Volume 35. For Love or Money? Defining Relationships in Law and Life.

- 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.
- Menkel-Meadow, Carrie. 2015. "Mediation, arbitration, and alternative dispute resolution (ADR)". *International Encyclopedia of the Social and Behavioral Sciences, Elsevier Ltd*. UC Irvine School of Law Research. No. 59.
- Mistelis, Loukas. May 2002. "A.D.R in England and Wales". Center of international commercial law, school of international Arbitration center for, commercial law studies Queen Mary. University of London's.
- 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.
- Rachel, Tang.2016. "Airline Passenger Rights: The Federal Role in Aviation Consumer Protection Congressional Research Service". Report for Congress.
- Rafał Mańko. 2013. "The notion of 'consumer' in EU law". Library Briefing Library of the European Parliament.
- Sakina Shaik Ahmad Yusoff& Suzanna Mohamed Isa& Azimon Abdul Aziz. 2012. "Legal approaches to unfair consumer terms in Malaysia, Indonesia and Thailand". *Pertanika Journal of Social Sciences & Humanities*. Vol. 20 (S) Jun. (Special Issue).
- Santos, Cristiana. 2014. "Enhancing the Decision-Making Process through Relevant Legal Information in Consumer Law Disputes-a Case Study in Air Transport Passenger Rights".
- 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).
- Szkal, Arpad.2013. "Air Carrier s Liability in Cases of Delay". LL.M. Leiden university.
- Vitale& Mareo& Quiroz. 2014. "The Ombudsman and the Protection of Human Rights in Europe: Case Study of Italian Civil Defender".
- Zheng Sophia Tang. (2011). "Aviation Jurisdiction and Protection of Passengers". *European Journal of Consumer Law-Revue Européenne De Droit De La Consommation*.

Zoványi, Nikolett. 2016. "Policies and Doctrines in the Regulation of Air Passenger Rights". Acta Univ. Sapientiae, Legal Studies, 5, 1.

BBC news. 5 December 2018. Ryanair compensation claims to go to court.

ج: القضايا الأجنبية:

Maugnie v. Compagnie National Air France [1971] 549 F 2d 1256

Tsevas v. Delta Air Lines, Inc. [1997] W.L. 767278

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

Peralta v. Continental Airlines, Inc. [1999م] WL 193393.

Helge Management Inc. Delta Airlines Inc. [2012] WL 2990728.

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

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

Eastern Airlines, Inc. v. Floyd [1991] 499 U.S. 530.

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

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

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

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

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

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

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

Oshevire v British Caledonian Airways Ltd [1990] 7 NWLR (PT 163)

UTA French Airlines V. Williams (2000) 14 NWLR (Pt.687)271

د. المراجع الإلكترونية

CAP1514 How the CAA protects consumers and promotes the legal rights of UK air passengers.pdf

<http://alnoor.se/author.asp?id=5694>

<http://edition.cnn.com/2007/TRAVEL/02/15/passengers.stranded/>

<http://www.acta.sapientia.ro/acta-legal/C5-1/legal51-07.pdf>

http://www.chinadaily.com.cn/world/2014planemissing/201403/13/content_17343024.htm

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

<http://www.icao.int/secretariat/legal>

<http://www.lcica.org/ar/general1.html>.

<https://2u.pw/75bOn>.

<https://algardenia.com/mochtaratt/23319-2016-04-23-12-06-06.html>.

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

<https://docplayer.net/34729500-Air-carrier-s-liability-in-cases-of-delay-by-arpad-szakal-ll-m-leiden.html>.

https://ec.europa.eu/info/index_en

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

<https://en.wikipedia.org/wiki/Ombudsman>

<https://hdfiq.org/%E2%80%8F%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%82%D9%88%D8%A8%D8%A7%D%AA%D8%A7%D9%84%D8%AF%D9%88%D9%84%D9%8A%D8%A9%D8%B9%D9%84%D9%89%D8%B3%D9%84%D8%B7%D8%A9%D8%A7%D9%84%D8%B7%D9%8A%D8%B1%D8%A7%D9%86-%D8%A7-2/>

https://ulc.gov.pl/_download/wiadomosci/Presentations/Paul_Dempsey.pdf.

<https://unctad.org/topic/competition-and-consumer-protection/un-guidelines-on-consumer-protection>.

https://www.ecc.lt/en/about/ecc_net/#:~:text=About%20ECC%2DNet&text=The%20European%20Consumer%20Centres%20Network,another%20country%20within%20the%20network.

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

<https://www.google.com/amp/s/www.bbc.com/news/amp/business-46451702>

https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://ceurws.org/Vo1296/paper8.pdf&ved=2ahUKEwi70Z25sJDsAhU6lbcAHWq9D2EQFjAAegQIAhAB&usg=AOvVaw3_iFASVXbVLM5jQvpEDucj

https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://fas.org/sgp/crs/misc/R43078.pdf&ved=2ahUKEwignYjWoN_rAhUUgOYKHW R4AXUQFjABegQIDBAH&usg=AOvVaw0l8HSmu0zY_BHym-fZ1JAK.

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

<https://www.hjc.iq/view.2475/>

<https://www.hjc.iq/view.3141>

<https://www.hjc.iq/view.6448/>

<https://www.iata.org/contentassets/0994b3beecea457db5a2d7a62ee44f52/2016-11-29-01-arabic.pdf>.

<https://www.iata.org/en/about/>

https://www.icao.int/sustainability/pages/eap_ep_consumerinterests.aspx

<https://www.niqash.org/en/articles/economy/3124/>.

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

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

<https://www.rudaw.net/arabic/middleeast/iraq/030920149>.

<https://www.semanticscholar.org/author/Quiroz/118880499>.

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

[LDM_BRI\(2013\)130477_REV1_EN.pdf](#).

https://www.transportation.gov/sites/dot.gov/files/docs/Inflation_2015.pdf

<https://www.ecfr.gov/current/title-14/chapter-II/subchapter-A/part-250>

ملحق رقم (1): مقترح قانون حماية المستهلك في قطاع النقل الجوي العراقي رقم () لسنة 2021

المادة (1) يقصد بالمصطلحات التالية لأغراض هذا القانون المعاني المبينة إزائها:

سلطة الطيران المدني العراقي	السلطة:
وهي اللجنة المختصة في سلطة الطيران المدني الإشراف على كافة الأمور المتعلقة	لجنة حماية
بحماية المستهلك.	المستهلك:
كل شخص طبيعي أو اعتباري يعرض أو يقوم بتشغيل خطوط جوية لنقل	الناقل الجوي:
الركاب أو البريد أو البضائع.	
هو الشخص الطبيعي الذي يشتري أو يستخدم سلعة أو خدمات لتلبية	المستهلك:
احتياجاته الشخصية واحتياجات الآخرين، ويتميز بأنه يفتقر إلى الخبرة أو	
المعلومات الضرورية فيما يتعلق بالسلع والخدمات مقارنة مع المورد الذي يقدم	
هذه السلع والخدمات.	
هو الشخص الذي تقل قابليته للحركة عند استخدام وسائل النقل بسبب إي	المستهلك من ذوي
إعاقة (حسية أو حركية، دائمة أو مؤقتة) أو القصور الفكري أو السن أو أي	الاحتياجات
سبب آخر من أسباب العجز والذي يحتاج وضعه إلى رعاية خاصة وتكييف	الخاصة:
الخدمات المتاحة لجميع المسافرين مع احتياجاته الخاصة.	
وحدة حساب نقدي لصندوق النقد الدولي، ويتم تحويلها بما يعادل الدينار	حقوق السحب
العراقي.	خاصة:
تعني إلغاء رحلة كان مخطط لها مسبقا والتي تم حجز مقعد واحد على الأقل	الإلغاء:
فيها.	
يعني منع الراكب من الصعود على الطائرة رغم استيفائهم شروط السفر مالم تكن	رفض الأركاب:
هناك أسباب تتعلق بالأمن والسلامة، أو وثائق سفر غير كافية.	
تأخير الرحلة عن موعد الإقلاع المحدد في تذكرة السفر والمعلن عنه من قبل الناقل	تأخير الرحلة:
الجوي.	
الراكب الذي يستجيب لطلب الناقل الجوي متطوعا للتنازل عن مقعده ويقبل	المتطوع:

بمحض إرادته التعويض المفروض عليه من الناقل مقابل تخليه عن مقعده المحجوز
حجزاً مؤكداً.

المادة (2) نطاق التطبيق

مع عدم الإخلال بأحكام الاتفاقيات الدولية المنظم إليها العراق وتعديلاتها، تطبق أحكام هذا القانون على:

1. الرحلات المغادرة من مطارات العراق سواء كان الناقل الجوي وطنياً أو أجنبياً.
2. الرحلات القادمة بواسطة ناقل جوي وطني، ما لم يتم تعويض المسافر أو مساعدته وفق قوانين وأنظمة دولة المغادرة.

المادة (3)

أ. تشكل لجنة؛ وتسمى (لجنة حماية المستهلك) تتمتع بالشخصية المعنوية وترتبط بسلطة الطيران المدني.

ب. يرأس اللجنة شخص متفرغ من ذوي الخبرة والكفاءة في مجال القانون الجوي وحماية المستهلك ويحمل شهادة جامعية أولية على الأقل، وتتألف اللجنة من:

1. أعضاء من سلطة الطيران المدني.
2. أعضاء من مجلس حماية المستهلك العراقي
3. ممثلو شركة الطيران العاملة في العراق.
4. ممثلو جمعيات حماية المستهلك.
5. ممثل عن نقابة المحامين
6. أي عضو آخر تتطلبه الحاجة ويوافق عليه أعضاء اللجنة الحاليين.

ج. اختصاص لجنة حماية المستهلك

د. تطبيق أحكام القانون ووضعها موضع التنفيذ، ولها في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الصلاحيات التالية:

1. إصدار التعليمات والآليات اللازمة لتطبيقها.

2. الإشراف على إرشاد المستهلك والجهات العاملة في قطاع النقل الجوي في كل ما يتعلق بحقوق المستهلك وآلية التعامل معها.

3. استلام شكاوى المستهلكين ضد الناقلين الجويين فيما يدخل في نطاق حماية حقوق المستهلكين ومراجعتها وتحليلها وطلب أي معطيات من الناقلين الجويين لحل الإشكاليات المرتبطة بتلك الشكاوى، وتكون اللجنة مسؤوله عن الحل السريع والفعال لشكاوى المستهلكين ضد شركات النقل الجوي.

4. وضع السياسات ذات الصلة بحقوق المستهلكين وفق هذه القانون واعتمادها من صاحب الصلاحية.

5. يجوز للجنة اللجوء للوسائل البديلة لحل المنازعات: كالتفاوض والوساطة أو أي آلية أخرى من أليات الوسائل البديلة لحل المنازعات تراها اللجنة مناسبة لفض النزاع.

6. يكون القرار ملزماً بعد تصديقه عند كاتب العدل في المحكمة.

7. تقديم طلب من قبل أحد الأطراف بتنفيذ قرار اللجنة المصادق عليه من المحكمة لدى دوائر التنفيذ.

المادة (4) الرعاية والمساندة

يجب على الناقل الجوي في حالة قيامه بإلغاء الرحلة أو رفض الأكراب أو تأخيرها، أن يقدم الرعاية والمساندة للمستهلكين على النحو الآتي:

1. مرطبات ومشروبات ابتداء من الساعة الأولى.
2. وجبة ملائمة إذا تجاوزت مدة التأخير ثلاث ساعات من وقت المغادرة المحدد في تذكرة السفر.
3. توفير سكن فندقي ومواصلات من وإلى المطار إذا تجاوزت مدة التأخير ست ساعات من وقت المغادرة المحدد في تذكرة السفر.

المادة (5) رفض الأكراب

1. على الناقل الجوي الحد من حالات رفض الإركاب في الرحلة.

2. لا يجوز للناقل رفض أركاب أي مسافر على الرحلة إذا كان هناك مقاعد بديلة على نفس رحلة بدرجة أعلى من الدرجة المتفق عليها مع المستهلك، ويلتزم الناقل الجوي في هذه الحالة بترقيته إلى الدرجة الأعلى بدون مقابل.

3. 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.

4. إذا كان عدد المتطوعين غير كافٍ لتسوية المقاعد المحجوزة الزائدة، يمكن منع الراكب من الصعود إلى الطائرة بشكل قسري.

المادة (6) تأخير الرحلة

1. على الناقل الجوي الحد من عدد الرحلات المتأخرة ومدد التأخير مع مراعاة دواعي الأمن والسلامة.

2. على الناقل أخطار المسافر بتأخير رحلته قبل 45 دقيقة كحد أقصى، وعليه أن يحدد الوقت الجديد للإقلاع في الأخطار.

3. على الناقل تقديم الرعاية والإسناد للمستهلك المتأخرة رحلته كما مذكور في المادة (4) من القانون.

4. في حالة تأخير الرحلة عن ست ساعات، يحق للمستهلك مطالبة الناقل بمعاملة الرحلة على أنها رحلة ملغاة وتخضع في هذه الحالة لأحكام إلغاء الرحلة الواردة في المادة (7) من القانون.

المادة (7) إلغاء الرحلة

1. على الناقل الجوي الحد من عدد الرحلات الملغاة مع مراعاة دواعي الأمن والسلامة.

2. يجب على الناقل الجوي أخطار المستهلك بإلغاء الرحلة قبل موعد إقلاعها، مع مراعاة الآتي:

أ. إذا أخطر الناقل الجوي المستهلك بإلغاء الرحلة قبل (14) يوماً من الموعد الأصلي المحدد للمغادرة للسفر، يعفي الناقل الجوي من متطلبات الرعاية والمساندة المذكورة في المادة (4) من القانون، ويجب على الناقل الجوي إعادة قيمة التذكرة أو الجزء المتبقي من الرحلة للمستهلك.

ب. إذا أخطر الناقل الجوي المستهلك بإلغاء الرحلة من (14) يوماً إلى (3) يوم من الموعد الأصلي المحدد للمغادرة، فإنه يتعين على الناقل الجوي أن يخير المستهلك بين إيجاد رحلة بديلة خلال أقل من (24) ساعة من الموعد الأصلي المحدد للمغادرة، أو إعادة قيمة التذكرة لكامل الرحلة أو الجزء المتبقي منه مع تعويض بنسبة 50% من قيمة التذكرة.

3. في حال قيام الناقل الجوي بإلغاء الرحلة أثناء تواجد المسافر في المطار، واختيار المسافر إيجاد رحلة بديلة التي تم إلغاؤها فإنه يتم التعامل مع المسافر وفقاً للتالي:

أ. إذا كان السفر على درجة أعلى لنفس الناقل الجوي أو على ناقل جوي آخر يتحمل الناقل قيمة فارق التكلفة، إذا كانت تكلفة الأكراب على الرحلة البديلة أعلى من تكلفتها على نفس الناقل الجوي.

ب. إذا كان السفر على ذات الناقل الجوي أو على ناقل جوي آخر على درجة إكراب أدنى يلتزم الناقل الجوي بإعادة فرق أقل سعر على الدرجة، إضافة إلى تعويض المسافر بما يعادل 50 % من التكلفة.

ج. في حالة اختيار المسافر رحلة بديلة، على الناقل الجوي تقديم المساعدة والإسناد للراكب المنصوص عليها في المادة (4).

د. في حالة تأخير الرحلة البديلة عن الموعد المحدد في التذكرة ينطبق عليها أحكام تأخير الرحلات المنصوص عليها في المادة (6).

المادة (8) الحق في التعويض

أولاً: 160 وحدة سحب خاصة للرحلة التي يبلغ طولها 1500 كيلومتر أو أقل.

ثانياً: 300 وحدة سحب خاصة للرحلة التي تتراوح بين 1500 إلى 3500 كيلومتر.

ثالثاً: 400 وحدة سحب خاصة للرحلات التي تتجاوز مسافة 3500 كيلومتر.

المادة (9) المستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة

1. لا يجوز للناقل الجوي أن يرفض إكراب المستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة بعد إصدار تذكرة مؤكدة الحجز له إلا لدواعي الأمن والسلامة.

2. على الناقل الجوي ومشغلي المطارات مراعاة احتياجات المستهلكين من ذوي الاحتياجات الخاصة - ويدون مقابل - بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر

3. توفير الكراسي المتحركة والعلامات الإرشادية الواضحة في المطارات أثناء الصعود للطائرة والنزول منها.

4. توفير منصات المعاينة من قبل الناقل الجوي لاستقبال العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة.

5. التأكد من توفر خدمة الصعود إلى الطائرة والنزول منها.

6. على الناقل الجوي اتخاذ الإجراءات الكفيلة بإعلام ذوي الاحتياجات الخاصة وتحديدًا في حالة فقدان البصر أو الصمم عن مواعيد الرحلات أو إلغائها أو تأخيرها أو تغييرها ها تقديم الرعاية الخاصة التي يحتاجها العميل أثناء إلغاء أو تأخير الرحلات أو تغيير مسارها بالإضافة إلى خدمات الرعاية والتعويضات المنصوص عليها في هذه اللائحة.

7. في حالة رفض الإركاب أو تخفيض الدرجة للعميل من ذوي الاحتياجات الخاصة، فإن على الناقل الجوي الالتزام بالآتية:

أ. تأمين أول رحلة مباشرة أو غير مباشرة مغادرة من المطار الجهة المقصد موافقة في موعدها للرحلة الأصلية.

ب. في حالة عدم توفير الناقل الجوي الرحلة المناسبة للعميل من ذوي الاحتياجات الخاصة أو عدم التزامه بتوفير الخدمات اللازمة المنصوص عليها في الفقرات أعلاه، يعرض العميل بما يعادل (200%) من قيمة إجمالي تذكرة السفر.

المادة (10) فقدان الأمتعة وتأخيرها

1. على الناقل الجوي التزام الحرص والعناية اللازمين لضمان عدم تأخير أو فقدان أو تلف الأمتعة الخاصة بالمسافر.

2. على الناقل الجوي تعويض المسافر بما لا يقل عن (300) وحدة سحب خاصة ولا يزيد عن (1000) ألف وحدة سحب خاصة عن فقدان أو تلف الأمتعة المصاحبة للمستهلك. (يمكن تحديد حد أدنى للتعويض بالاتفاق بين سلطة الطيران المدني العراقي والناقل الجوي).

3. على المسافر الذي يحمل متعلقات ثمينة أو مرتفعة السعر في أمتعته أن يبلغ الناقل الجوي عنها وعن قيمتها قبل الصعود إلى الطائرة ويسجلها من خلال الاستمارات المعدة مسبقاً من قبل الناقل الجوي.

4. على الناقل الجوي أن يعرض المستهلك عن الأمتعة المفقودة الخاصة به خلال (20) يوماً من تاريخ استلام الناقل الجوي المطالبة بالتعويض.

5. على الناقل الجوي أن يقوم بتعويض المسافر عن تأخير الأمتعة بما يعادل (30) وحدة سحب خاصة عن كل يوم تأخير وبحد أقصى (300) وحدة سحب خاصة، وذلك عند أستلام الأمتعة المتأخرة.

المادة (11) القوة القاهرة أو الكوارث الطبيعية

1. في حالات القوة القاهرة أو الكوارث الطبيعية:
 - أ. على الناقل الجوي إشعار العميل بالمستجدات والتغيرات المرتبطة بالحالة ابتداء من الإعلان عن الحالة وعلى مدار الساعة وحتى انتهائها، وتقديم الإرشادات اللازمة،
 - ب. يعي الناقل الجوي من التعويضات الواردة في هذه اللائحة
 - ج. يقدم الناقل الجوي خدمات الرعاية والمساندة الملائمة في هذه الحالات.
2. لا يجوز للناقل الجوي الاحتجاج بالقوة القاهرة إذا كانت المخالفة لأحكام هذه اللائحة عائدة لخلل في الطائرة، أو لأسباب تشغيلية أو جدولة أو سوء تقدير من جانبه أو من جانب أحد موظفيه، أو ان تكون ناتجة عن إهمال أو تقصير منه أو من وكلائه.

المادة (12) تقديم الشكاوى

1. يجب على الناقل الجوي أن يضع آلية معلنه لاستلام الشكاوى والرد عليها وفقا لنماذج يتم اعتمادها من سلطة الطيران.
2. يجب على لجنة حماية المستهلك إنشاء مكتب الشكاوى مستقل عن شركات الطيران، تابع إداريا إلى لجنة حماية المستهلك حتى يتم تسهيل إجراءات الشكاوى بشكل عملي.
3. في حالة رغبة المستهلك بتقديم شكوى للجنة حماية المستهلك، يجب على المستهلك أن يسجل شكواه بداية لدى الناقل الجوي للحصول على رقم مرجعي لها
4. يجب على التنقل الجوي تزويد المستهلك برقم مرجعي لشكواه.
5. يجب أن يتقدم المستهلك إلى لجنة حماية المستهلك بسلطة الطيران المدني بشكواه ضد الناقل الجوي لمخالفة أحكام هذه اللائحة خلال (60) يوما من تاريخ وقوع المخالفة محل الشكاوى.
6. عدم رد الناقل الجوي على شكوى المستهلك خلال (15) يوما من تاريخ إخطاره بها من قبل سلطة الطيران المدنية، يعتبر إقرارا منه بصحة الشكاوى.

7. يجب أن تكون إجراءات شكاوى المستهلكين بسيطة وأقل رسمية، ويمكن تقديم شكاوى الركاب شفويا أو كتابتا أو عبر الهاتف أو عن طريق الأنترنت.
8. يجب أن يتم استيعاب الشكاوى الشفوية باللغات الرئيسية (العربية والكردية) بالإضافة إلى اللغة الإنجليزية.

المادة (13) الإعلانات والأسعار

1. يجب على الناقل الجوي الالتزام بمبدأ الشفافية المطلقة في إعلاناته عن الرحلات والخدمات المقدمة من قبله.
2. يجب على الناقل الجوي الالتزام بالإعلان عن سياسته وإجراءاته باللغة العربية والكردية عن طريق الوسائل الإعلامية والإعلانية المتاحة بالإضافة إلى إبرازها في مكاتب المبيعات والمطارات.
3. لا يجوز للناقل الجوي تقديم معلومات مضللة عن أسعار الخدمات وأليات تقديمها عن الإعلان عنها.
4. يجب على الناقل الجوي إتاحة جميع أسعار الخدمات المقدمة للعملاء للاختيار من ضمنها عند استخدام أنظمة الحجز الآلي
5. تعتبر الأسعار المعلن عنها هي الأسعار الإجمالية ولا يحق للناقل الجوي إضافة أية رسوم أخرى على هذه الأسعار مالم يضمن ذلك صراحة في مواده الإعلانية.
6. في حالة قيام الناقل الجوي بتقديم الخدمة من خلال مشاركة الرمز أو من خلال طائرة مستأجرة، يجب على الناقل الجوي القيام بإعلان ذلك للمستهلك بطريقة واضحة.
7. يجب على وكلاء الناقل الجوي إيضاح الرسوم المترتبة عند إجراء الحجوزات، في حالة طلب المستهلك إجراء أي تغييرات أو تعديلات على حجزه بعد تأكيده.
8. على سلطة الطيران المدني والناقل الجوي الإعلان عن حقوق المستهلك في أماكن واضحة وبطريقة سلسلة ومفهومة للمستهلك ومن ذلك:
أ. الموقع الإلكتروني لسلطة الطيران المدني العراقي.
ب. الموقع الإلكتروني للناقل الجوي.

ج. مكاتب المبيعات والمواقع الإلكترونية لبيع التذاكر..

د. كاونترات الأركاب.

هـ. منطقة أستلام الأمتعة بالنسبة للأمتعة وتعويضاتها.

المادة (14) المخالفات والعقوبات

تقوم سلطة الطيران المدني العراقي بوضع أطر زمنية محددة للرد على الشكاوى وإنهاء النزاعات ومدة التقادم وكذلك بوضع العقوبات اللازمة كالغرامات في حالة انتهاك الناقل الجوي أحكام اللائحة.