

الفصل السادس

الخاتمة

أولاً: النتائج

ثانياً: التوصيات

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

الفصل السادس

الخاتمة

أولاً: النتائج

1. إن مفهوم النقل الجوي بصورة عامة يعرف بأنه: " الميدان الذي يضم كافة أشكال النقل بالطائرة كنقل (الأشخاص والبضائع والسلع لغايات مدنية وعسكرية)، وان النقل الجوي للأشخاص هو مدار البحث".
2. اختلفت التشريعات في مفهوم المستهلك وفقاً لالتجاهين، الاتجاه الأول يميل إلى توسيع مفهوم المستهلك. الاتجاه الثاني، اعتمد مفهوماً ضيقاً للمستهلك ويعتبر الاتجاه بلخير هو الاتجاه السائد والذي يؤيده الباحث، إلا أن المشرع العراقي أخذ بالمفهوم الموسع للمستهلك. حيث وسع قانون حماية المستهلك العراقي رقم 1 لعام 2010 نطاق الحماية القانونية المقررة للمستهلك لتشمل الموردين الذين يتعاقدون في إطار نشاطهم المهني، للحصول على السلع والخدمات دون أن يهدف إلى تحقيق ربح أو أغراض تجارية.
3. يعتبر استخدام مصطلح "المستهلك" في قطاع النقل الجوي حديثاً، وقد أخذت به بعض تشريعات حماية المستهلك في قطاع النقل الجوي كالاتحاد الأوربي والتشريع السعودي إلا أن المشرع العراقي لم يذكر حماية المستهلك في هذا القطاع. حيث يمكن تعريف المستهلك في قطاع النقل الجوي بأنه "كل شخص يكتسب أو يستخدم أي خدمة للنقل الجوي للاستخدام الشخصي دون أن يهدف إلى إعادة تزويد أو توفير أي خدمة نقل جوي".

4. إن الصبغة الدولية للنقل الجوي ساعدت في تطوير التنظيم القانوني والمؤسسي للقانون الجوي حيث

شهد عام 1919م ظهور اتفاقية الملاحة الجوية (اتفاقية باريس، 1919م)، مما مثل فترة رائعة في

تاريخ قانون الجوي. كما في هذه الفترة تم حل مسألة حق السيادة الحصرية على المجال الجوي

للدول بالإيجاب. ومع ذلك، فإن المسائل المتعلقة بحماية المستهلك الجوي وعلاقته مع شركات

النقل الجوي لم يتم التفكير فيها أو احتوائها في اتفاقية باريس عام 1919.

5. حاولت اتفاقية وارسو لعام 1929م وللمرة الأولى تطوير قواعد مسؤولية شركات الطيران في

النقل الجوي الدولي. حيث حددت الاتفاقية مسؤولية شركات النقل الجوي، خاصة في حالات

التأخير وفقدان وتأخير الأمتعة والمسؤولية عن وفاة الركاب الجويين نتيجة لحادث طائرة، إلا أن

أحكام هذه الاتفاقية كانت تهدف إلى حماية صناعة الطيران كصناعة ناشئة وتشجيع شركات

النقل الجوي على الاستثمار في قطاع النقل الجوي. لذلك، أعطت هذه الأحكام الأفضلية لمصالح

شركات الطيران على مصالح المستهلكين في هذا القطاع.

6. إن المشرع العراقي قد نص على أن أحكام اتفاقية وارسو لعام 1929م مونتديلاتها تنطبق على

النقل الجوي للأشخاص والأمتعة والبضائع، حتى لو كان هذا النقل محلياً. لذلك، تشكل هذه

الاتفاقية القانون الرئيسي الذي يحكم النقل الجوي وخاصة مسؤولية شركة النقل الجوي عن الأضرار

التي لحقت بالركاب نتيجة للحوادث الجوية.

7. تم استبدال اتفاقية وارسو لعام 1929م باتفاقية مونتريال لعام 1999م حيث سعت هذه

الاتفاقية إلى تحقيق توازن بين مصالح المستهلكين من ناحية ومصالح شركات النقل من ناحية

أخرى حيث عدلت البعض من أحكام اتفاقية وارسو لعام 1929م. على الرغم من أن هذه

الاتفاقيات نصت على بعض حقوق المسافرين إلا أنها لا تزال غير كافية.

8. أن منظمة الطيران المدني الدولي (ICAO) هي المسؤولة عن تنظيم النقل الجوي الدولي، حيث

تلعب المنظمة دور مهم في العديد من الجوانب الحاسمة للقانون الجوي لا سيما في مجال سلامة الطيران. كما يمكن النظر إلى المبادئ الأساسية لمنظمة الطيران المدني الدولي بشأن حماية الركاب على أنها إنجاز مهم في تطوير حقوق المستهلكين الجويين. ولكن المبادئ وحدها لا تكفي لتحقيق حماية عالمية للركاب الجويين. وعلاوة على ذلك، فإن المبادئ صامتة عن الكيفية التي ينبغي أن يقوم بها المسافرون إذا كانت لديهم شكاوى. وبالتالي، لا يتم توفير آلية فعالة لحل النزاعات بين شركات النقل الجوي والمستهلكين الجويين.

9. إن الاتحاد النقل الجوي الدولي (IATA) هي اتحاد لشركات الطيران وليست هيئة تنظيمية مثل

منظمة الطيران المدني الدولي. لذلك فإن اتحاد النقل الجوي الدولي تخدم وتحمي مصالح شركات الطيران ولا تركز على المستهلكين الجويين. على سبيل المثال، يحضر اتحاد (IATA) نقل التذاكر وكذلك لا تؤيد حق الركاب في الإلغاء والحصول على استرداد التذاكر. وبما أن الجمعية تعمل مباشرة مع منظمة الطيران المدني الدولي، فإنها تتمتع بالكثير من الامتيازات في الدفاع عن حرية شركات الطيران في سياسات الأمتعة والأسعار والمخ.

10. إن المنظمة العربية للطيران المدني هي منظمة عربية متخصصة تابعة لجامعة الدول العربية تهدف إلى

توثيق التعاون والتنسيق بين الدول العربية في مجال الطيران المدني وتطويره. أما في خصوص حماية المستهلك الجوي فتقوم المنظمة العربية للطيران المدني بتسليط الضوء على الإجراءات التي تقوم بها شركات الطيران من أجل توعية المسافرين الجوي بالحقوق الخاصة به، بالإضافة تقوم بالدورات التدريبية للأعضاء وكذلك العاملين في مجال حماية المستهلك وتطبيقاته وليس لها أي سلطة تنفيذية على الدول الأعضاء.

11. أن حقوق المستهلك الجوي في الولايات المتحدة والاتحاد الأوروبي متقدمة جداً مقارنة في حماية

المستهلك الجوي في العراق، أن كلاً من الولايات المتحدة الأمريكية والاتحاد الأوروبي توفر

علاجات لإلغاء الرحلات الجوية وتأخير الرحلات ورفض الإركاب بسبب سياسة الحجز الزائد

وتقديم المساعدة للمستهلكين من ذوي الاحتياجات الخاصة والكثير من الحقوق والامتيازات.

12. أن قواعد الولايات المتحدة والاتحاد الأوروبي بشأن الركاب ذوي الاحتياجات الخاصة مختلفة. في

التشريعات الأمريكية تقع مسؤولية تقديم المساعدة والحماية للمستهلكين من ذوي الاحتياجات

الخاصة على عاتق شركات النقل بينما في الاتحاد الأوروبي تقع مسؤولية تلبية احتياجات الركاب من

ذوي الاحتياجات الخاصة على سلطات المطار.

13. من المؤكد أن العراق يمكن أن يستفيد الكثير من تجربة الولايات القضائية المختارة لا سيما بشأن

دور الإطار المؤسسي القوي في حماية حقوق المستهلكين جواً، والمشاركة الإيجابية مع شركات

الطيران، وآلية الأنفاذ مثل إصدار العقوبات على شركات الطيران ودور مؤسسات وهيئات حماية

المستهلك في قطاع النقل الجوي في تطبيق الوسائل البديلة لحل النزاعات المستهلك الجوي بسهولة

وفعالية.

14. أن الإطار القانوني والمؤسسي لحماية المستهلك الجوي في العراق غير فعال، فهناك قوانين بشأن

حماية المستهلك، وهي قانون حماية المستهلك العراقي رقم (1) لعام 2010، وقانون المنافسة

وحظر الاحتكار رقم (14) لعام 2010، إضافة إلى نصوص مختلفة في قوانين أخرى. تنص هذه

القوانين على تشكيل مؤسسات مختصة لحماية المستهلك، وهي "مجلس حماية المستهلك" و

"مجلس شؤون المنافسة وحظر الاحتكار". لكن تشكيل هذه المجالس لم يشمل أي عضو يمثل

الوزارة النقل رغم أن هذه الوزارة مسؤولة عن توفير جميع أنواع خدمات النقل التي تعد واحدة من

أهم الخدمات المقدمة للمستهلكين. علاوة على ذلك، لم يتم تفعيل هذه المؤسسات لأنها لم تشكل بعد وبالتالي فإن المستهلك العراقي لا يتمتع بحماية حقيقية.

15. في العراق اتفاقية وارسو لعام 1929م وتعديلاتها المطبقة على قطاع النقل الجوي لا تنظم حالات تعطل الرحلات الجوية حالات تعطل السفر الجوي التي تشمل منع الصعود إلى الطائرة بسبب الحجز الزائد وتأخير مغادرة الرحلة وإلغاء الرحلة، بالإضافة إلى أنه لا توجد قواعد قانونية في العراق بشأن حماية المسافرين الجويين من ذوي الاحتياجات الخاصة عند استخدامهم للنقل الجوي، حتى قانون رعاية ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة رقم (38) لسنة 2013 لا يحتوي على أي حكم في هذا الصدد باستثناء مادة حول تخفيض أسعار تذاكر الطيران للأشخاص ذوي الإعاقة وذوي الاحتياجات الخاصة بنسبة 50 % لمرتين في السنة، لذلك، أصدرت العديد من الدول مثل الاتحاد الأوروبي والسعودية لوائح محددة لمعالجة هذه الحالات وتوفير رعاية خاصة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة عند استخدامهم للنقل الجوي. ألزمت هذه اللوائح الناقل الجوي بتوفير الرعاية والمساعدة والتعويض للمستهلكين في مثل هذه الحالات.

16. في حالات تعطل السفر الجوي في العراق لا يحصل المستهلك على حقوقه ما لم يتم رفع دعوى أمام المحكمة المختصة. يمكن للراكب المتأثر بسبب هذه الحالات رفع دعوى ضد شركة الطيران للمطالبة بالتعويض. لكن إجراءات هذه المطالبة طويلة ومعقدة ومكلفة. بالإضافة إلى ذلك، فإن الحصول على هذا التعويض غير مضمون لأنه يعتمد في النهاية على إثبات المسافر لإهمال الشركة بأنها لم تتخذ التدابير اللازمة لمنع هذه الحالات. ومع ذلك، فإن هذا الدليل صعب إن لم يكن مستحيلًا على الراكب الذي لا يملك المعلومات اللازمة فيما يتعلق بعمل شركة الطيران. لذلك، لا يلجأ معظم الركاب إلى المحكمة للمطالبة بحقوقهم حتى إذا كانوا قد تعرضوا لأضرار نتيجة التأخير

أو إلغاء الرحلة أو رفض الصعود إلى الطائرة بسبب الحجز الزائد. مما لا شك فيه، أن هذا يدل على مدى الظلم الذي يتعرض له المستهلك العراقي نتيجة عدم وجود تنظيم قانوني لهذه القضايا، مما يترك هذا المستهلك تحت رحمة شركات الطيران التي تسعى إلى تحقيق أرباح أعلى حتى لو كان ذلك على حساب مصلحة المستهلك في قطاع النقل الجوي. وبالتالي، هناك حاجة لإصدار لائحة خاصة لحماية المستهلكين في هذا القطاع.

17. تعتبر شركات الطيران الطرف الأقوى في عقد النقل الجوي، بينما يكون المستهلك الجوي الطرف الأضعف في هذا العقد لأنه لا يمكنه التفاوض حول شروط العقد فيجب عليه أما قبول العقد بشروطه أو رفض العقد، الذي تم تحديده مسبقاً مع شروطها من قبل شركة الطيران. فالمستهلك مضطر لقبول العقد مع محتواه بسبب حاجته لخدمة النقل الجوي. وفقاً لذلك، فإن عقد النقل الجوي هو أحد العقود التي تحتوي على شروط تعسفية تتعارض مع مصلحة المستهلك.

18. أن مفهوم الشروط التعسفية " هي الشروط التي تؤدي إلى اختلال كبير في حقوق الأطراف والتزاماتها الناشئة عن العقد على حساب المستهلك". إلا أن المشرع العراقي لم يحدد مفهوم الشروط العادلة في المادة (167) من القانون المدني العراقي رقم (40) لسنة 1951 والتي تتناول الشروط التعسفية في عقود الإذعان، حيث أناطت المادة للقاضي العراقي سلطة مطلقة لتقييم مدى جور الشرط التعسفي وفقاً لظروف كل حالة على حدة والظروف الشخصية لأطراف العقد. ومع ذلك، لا توجد معايير واضحة ومحددة تقيد القضاة عند تقييم جور الشرط التعسفي الذي قد يؤدي إلى إساءة استخدام السلطة التقديرية الواسعة الممنوحة لهم. وكذلك لا يحتوي قانون حماية المستهلك العراقي (1) لسنة 2010 على أي مادة تتناول الشروط التعسفية التي قد تكون واردة في العقد بين المستهلك والمورد.

19. أن آلية التقاضي هي أحد الخيارات المؤكدة للمستهلك الجوي في حالة انتهاك حقوقه من قبل

الناقل الجوي، لكن يبدو أن محددات آلية التقاضي في العراق يودي الى ضياع حقوق المستهلكين

في قطاع النقل الجوي. وذلك لان اللجوء الى التقاضي غير مشجعة للمسافرين الذين ربما يتنازلون

عن حقوقهم وذلك بالتأخيرات والتقنيات والتكلفة وصعوبة إثبات الخطأ في حق الناقل الجوي وقلة

التمثيل وجهل المستهلكين بحقوقهم. وبالمثل، فإن فترة التقادم البالغة عامين في قضايا منازعات

النقل الجوي التي لا يعلم بها معظم المستهلكين الجويين، تودي الى ضياع حقوقهم.

20. أن محكمة البداية للقضايا التجارية هي صاحبة الولاية للتعامل مع نزاعات المستهلك الجوي

شركات الطيران إذا كان أحد الأطراف المتنازعين أجنبي، أما إذا كان النزاع بين شركات الطيران

العراقية والمستهلك العراقي فمحكمة البداية صاحبة الولاية للنظر في النزاع.

21. أن إجراءات تسوية المنازعات من قبل شركات النقل الجوي غير فعالة تمامًا. لا يوجد لدى شركات

النقل الجوي إجراءات محددة او لوائح قانونية للتعامل مع الشكاوى ولا يوجد إجراء قياسي

لتعليقات شكاوى الركاب. يقتصر على تقديم شكوى أمام المحاكم المختصة.

22. أن الاتحاد الأوروبي قد أصدر توجيه باعتماد الوسائل البديلة لحل المنازعات للمستهلكين من أجل

حماية المستهلك. التوجيه هو بديل للتقاضي الذي يبسط تقديم الشكاوى ويجعلها عملية مستقلة

ومحايدة لتسوية المنازعات. بناءً على التوجيه، لعبت المملكة المتحدة من خلال هيئة الطيران المدني

في المملكة المتحدة دورًا يستحق الثناء في كل من حماية حقوق المسافرين جواً وحل النزاعات.

وكذلك أمين المظالم في مجال الطيران على وجه الخصوص في السويد وشبكة مراكز المستهلكين

الأوروبية (ECC-Net) تعمل على تسهيل حماية المستهلك الجوي وتسوية المنازعات كما

مذكور في الفصل الثالث تجربة الولايات المتحدة الأمريكية والاتحاد الأوروبي في حماية حقوق المستهلك في قطاع النقل الجوي.

23. أن آلية التأمين في قطاع النقل الجوي تواجه تحديات ناتجة عن تطور هذا القطاع وان هذا التطور يصحبه أخطار مستحدثة ذات تكلفة عالية. وبالرغم من أهمية ها النوع من التأمين إلا أنه لا يوجد تشريع خاص به في العراق ينظم أحكامه بصورة تفصيلية، فالقانون المدني العراقي رقم 40 لسنة 1951 المعدل لم يتضمن نصاً خاصاً يعطي لهذا المتضرر الحق في مطالبة شركة التأمين بالتعويض الذي يستحقه المؤمن له يشكل مباشر الا إذا تضمنت وثيقة التأمين اشتراطاً لمصلحة الغير. كما أنه لم ينظم حق المؤمن في حله محل المؤمن له في الرجوع على الغير (المسؤول عن الضرر) في القواعد العامة لعقد التأمين او في النصوص الخاصة بالتأمين من المسؤولية المدنية، واقتصر على تناوله في النصوص الخاصة بالتأمين من الحريق، مع ان الطبيعة الخاصة للتأمين في النقل الجوي للأشخاص تقتضي أن يتم منح المؤمن إمكانية حله محل المؤمن له في الرجوع على هذا الغير بعد قيامه بدفع مبلغ التعويض على أن يكون هذا الحل في حدود المبلغ الذي تم سداده المؤمن له.

ثانياً: التوصيات

1. توصي الدراسة الحكومة العراقية بضرورة التصديق على اتفاقية مونتريال لعام 1999م والتي تضمن حماية أفضل للمستهلك في قطاع النقل الجوي. وذلك لأن هذه الاتفاقية تمنح الراكب الحق في تعويض شامل وعادل من خلال النص على المسؤولية غير المحدودة للناقل الجوي وتسهيل

الإجراءات الخاصة بالركاب للحصول على حقوقه في حالة التلف الناجم عن الحوادث الجوية، وخاصةً أن معظم الدول صادقت الدول على هذه الاتفاقية.

2. توصي الدراسة منظمة الطيران المدني الدولي، بوضع اللوائح الدولية بشأن حماية المستهلك في قطاع النقل الجوي حيث سيكون المسافر الجوي المطلع سيكون أكثر حماية بسبب معرفة إجراءات إنفاذ هذه الحقوق. وبالتالي، يجب أن تكون معلومات الركاب ملزمة لكل من شركات الطيران وسلطات المطار، على النحو المنصوص عليه في اتفاقية شيكاغو لعام 1944م حيث أمنتج الباحث أن منظمة الطيران المدني الدولي يمكن أن تعمل على تطوير اتفاقيات دولية قابلة للتنفيذ فيما يتعلق بحقوق المستهلكين الجويين تكون مقبولة عالميًا وتدعمها جميع الدول الأعضاء، حيث أجازت اتفاقية شيكاغو للإيكو بتبني وتعديل القواعد القياسية والتوصيات الدولية والإجراءات الخاصة بالتعامل من وقت لآخر مع قضايا الطيران. إذا تم ذلك، فسيحل بعض مشاكل تعارض القوانين التي يواجهها المستهلكين الجويين.

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

4. توصي الدراسة سلطة للطيران المدني العراقي بتكليف شركات الطيران العاملة في العراق رسميًا بالامتثال الجاد للوائح حماية المستهلك الجوي بنفس الطريقة التي تتبعها لسلامة الطيران. كما يقترح الباحث على سلطة الطيران المدني المراقبة والإشراف على شركات الطيران عن قرب والتحقق من

انتهاكات حقوق المسافرين الجويين والحد منها كما يجب تكليف شركات الطيران بتقديم تقرير شهري لسلطة الطيران المدني عن الامتثال وتدريب موظفيها على سلامة المستهلك بما في ذلك التعامل مع المستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة كالمعاقين والقصر والركاب الضعفاء.

5. يوصي الباحث الحكومة العراقية الى الإسراع بتفعيل التشريعات المنصوص عليها في العراق المتعلقة بحماية المستهلك؛ وهما: قانون حماية المستهلك العراقي رقم (1) لعام 2010 وقانون المنافسة العراقية وحظر الاحتكار رقم (14) لعام 2010. وكذلك ينبغي أن تشكل "مجلس حماية المستهلك" و "مجلس شؤون المنافسة وحظر الاحتكار" واللجان المرتبطة بهما. كما يجب إضافة الأعضاء الذين يمثلون وزارة النقل إلى تشكيل هذه المجالس لتمثيل مستهلكي قطاع النقل. علاوة على ذلك، يجب تشجيع جمعيات حماية المستهلك ودعمها للاضطلاع بواجبها المتمثل في إعلام المستهلكين بالسلع والخدمات التي لا تتوافق مع المؤهلات المطلوبة، ورفع مستوى وعي المستهلكين بطريقة تضمن الحماية الحقيقية للمستهلكين في العراق.

6. يوصي الباحث بتعديل الفقرة الأولى (أولاً) من المادة (10) من قانون النقل العراقي رقم 80 لسنة 1983 المعدل الذي ينص على أن "يسأل الناقل عن الأضرار التي تصيب الراكب أثناء تنفيذ عقد العقل. ويبتل أي اتفاق يقضي بإعفاء الناقل كلياً أو جزئياً من هذه المسؤولية." حيث لا تشير هذه الفقرة إلى الأضرار الناتجة عن الإصابات العقلية التي لحقت بالراكب نتيجة الحادث الجوي. يرى الباحث أن الناقل الجوي يجب أن يكون مسؤولاً عن أضرار التي يتعرض لها الراكب، سواء كانت أضرار بدنية أو معنوية طالما أن هذه الإصابة ناتجة عن حادث وقع أثناء الرحلة لأن في بعض الأحيان مضاعفات الإصابة المعنوية أكثر خطورة من الإصابة المادية. لذلك، يوصى بتعديل

الفقرة التشريعية كالتالي: "يسأل الناقل عن الأضرار المادية أو المعنوية التي تصيب الركاب أثناء تنفيذ

عقد العقل. ويبطل أي اتفاق يقضي بإعفاء الناقل كلياً أو جزئياً من هذه المسؤولية".

7. أن عدم كفاية القواعد العامة في القانون المدني العراقي رقم 40 لسنة 1951 في توفير الحماية

الفعالة للطرف الضعيف من الشروط التعسفية الواردة في عقود المستهلكين ، بالإضافة إلى النطاق

المحدود للمادة (167) من هذا القانون والتي تتناول شروط التعسفية في عقود الإذعان فقط ،

لذلك من الضروري إضافة مادة قانونية إلى قانون حماية المستهلك رقم (1) لعام 2010 تحدد

مفهوم الشروط التعسفية وإدراج قائمة بالشروط التعسفية على سبيل المثال لا الحصر، وهذا من

شأنه تسهيل مهمة القاضي عند النظر في قضية وتحقيق الاتساق في القرارات بين المحاكم العراقية

كما يجب إعفاء المستهلك من عبء إثبات تعسف الشرط الوارد في العقد، وبالتالي فإن عبء

الإثبات يقع على عاتق الطرف الذي صاغ الشرط في العقد.

8. يقترح الباحث إصلاح النظام القضائي للإسراع في حل نزاعات المستهلك في قطاع النقل الجوي

وذلك من خلال إنشاء محكمة مختصة للنظر في قضايا الطيران كخيار إصلاحي ويكون قضاة

المحكمة وخبرائها ومحاميها ممن لديهم خبرة في مجال القانون الجوي والاتفاقيات المنظمة له، كما يجب

توعية المستهلكين بفترة التقادم. وكذلك توعية المستهلك برفع دعوى مدنية للمطالبة بالتعويض عن

الأضرار أثناء التفاوض بين المستهلكين وشركات النقل الجوي لتجنب الوقوع في شرك مبدأ تقييد

الإجراءات.

9. لا يزال المسافرون الجويون في العراق يواجهون تجارب مؤلمة رغم وجود النظام القضائي وقانون حماية

المستهلك المعطل. لذلك هناك حاجة ملحة إلى تشريع قانون حماية المستهلك في النقل الجوي

وإنشاء لجنة حماية المستهلك وحل النزاعات في قطاع الطيران المدني وتحديد إجراءات شكاوى المسافرين الجوي كما مذكور في الملحق رقم (1).

10. يوصي الباحث المشرع العراقي القيام بتنظيم عقد التأمين في النقل الجوي بتشريع خاص أو على الأقل تخصيص فصل مستقل له ضمن قانون الطيران المدني رقم 148 لسنة 1974 المعدل يتناول فيه كل ما يتعلق بهذا العقد من حيث أحكامه وأنواعه لما يحققه ذلك التنظيم من فوائد لقطاع الطيران المدني بشكل عام، وضمان حقوق المستهلكين الجويين هذا القطاع في حالة الحوادث الجوية بضمان حصولهم على ما يستحقونه من تعويضات تجاه الناقل الجوي بشكل خاص.