
إلتزام الناقل الجوي برعاية المسافر
" دراسة تحليلية مقارنة بين اتفاقيات النقل الجوي الدولية
ولوائح حماية المستهلك الوطنية "

د/ صدام فيصل كوكز المحمدي أ / مروان عبد الهادي الدوسري
الاستاذ المساعد في كلية القانون / المدرس المساعد في كلية الادارة
الفلوجية - جامعة الانبار والاقتصاد - جامعة الانبار

المخلص

يتناول هذا البحث موضوع: إلتزام الناقل الجوي برعاية المسافر - دراسة تحليلية مقارنة بين اتفاقيات النقل الجوي الدولية و لوائح حماية المستهلك الوطنية - بالدراسة والتحليل لما له من اهمية في عصرنا الحالي ، المتمثل بإيجاد الحلول العملية القانونية الفعالة في القضاء على معاناة المسافر في المطارات ، و التي تنشأ عن التأخير في الرحلات او الغائها او نفي الصعود و الحجز الفائض ، حيث يلتزم الناقل الجوي بان يسارع الى مساعدة المسافر في الوقت الذي هو بأمس الحاجة الى تلك المساعدة.

و بحث هذا الموضوع بشكل يتناول كل جوانبه العلمية و يبرز اهميته من الناحيتين العلمية و العملية يقتضي منا تقسيمه الى أربعة مباحث :

تناولنا في الأول منه التعريف بالالتزام بالرعاية و أما المبحث الثاني فعقدناه لبيان نطاق الالتزام بالرعاية. أما المبحث الثالث فخصصناه لبحث أساس التزام الناقل الجوي بالرعاية ، و أما المبحث الرابع و الأخير فقد أفردناه لبيان مضمون الالتزام بالرعاية.

وقد اختتمنا البحث بخاتمة تضمنت ابرز النتائج و أهم المقترحات التي توصلنا إليها من خلال هذه الدراسة.

Abstract

This research topic: the commitment of the air carrier under the auspices of the traveler _ A comparative analysis

between the Conventions the International Air Transport and the regulations of consumer protection national _ study and analysis because of its importance in our current goal to find solutions to the legal process effective in eliminating the suffering of the traveler in the airport, and arising out of delay or cancel flights or deny boarding and reservation surplus, where the air carrier that is committed to rush to help the traveler in time who is in dire need of such assistance.

And discuss this issue in dealing with all aspects of scientific and highlights the importance of both scientific and practical requires us to be divided into four sections:

We dealt with it in the first definition of commitment and care. The second section of the statement of commitment to the scope of care. The third section to discuss the basis of the air carrier's commitment to care, and the fourth section and the latter has to demonstrate commitment to the content of care.

Has concluded research conclusion included the most prominent results and the most important proposals that we have reached through this study.

المقدمة

لم يعد خافيا في عالمنا اليوم ما للنقل الجوي من أهمية على جميع المستويات، الاقتصادية و التجارية و الاجتماعية و حتى الدينية، و لم يعد بالإمكان ان تبقى معاناة المسافر في المطارات و صالات الانتظار قائمة، تتناولها بالطرح و النقاش الصحافة او الإعلام بكل أشكاله، دون ان تطرح لها معالجات قانونية تظهر أهمية هذه الحالات و تبرز المعاناة التي يتحملها المسافر من جراء التأخير الذي يصيب رحلته الجوية او الإلغاء الذي تتعرض له رحلته لأي سبب كان، أو لأن الناقل الجوي يعتمد إلى الحجز الفائض للمقاعد في سعيه لأن تبقى كافة مقاعد الطائرة التي يشغلها مشغولة، و إن تخلف احد المسافرين او أن مسافرا آخر ألغى الحجز الذي قام به قبل إقلاع الطائرة.

و لا يخفى ما تسببه هذه الحالات من إرهاق نفسي و بدني يصيب المسافرين، و هو بأمس الحاجة لأن يستجمع قواه المادية و النفسية لانجاز المهمة التي تواجهه الا و هي السفر، فالسفر مشقة بغض النظر عن الوسيلة التي يستعملها المسافر فيه، و ان كان السفر عن طريق الجو - في عصرنا الحالي - يعد أكثر وسائل السفر راحة و أمانا و سرعة، الا إن ما قد يصادف المسافرين من عراقيل قبل البدء بالرحلة الجوية او على متن الطائرة او قبل مغادرتها، يمكن أن تضيق على المسافر التمتع بهذه المزايا، فكثيرا ما نشاهد في المطارات من تتأخر رحلته ساعات طويلة، فيداهمه التعب و الإعياء و الجوع، فيضطر الى افتراش الصالات أو الممرات لأجل الاسترخاء او النوم، و هذا بمجد ذاته فيه ما يشعر المسافر بالإذلال و المهانة، خاصة في المطارات التي لا تتوفر فيها فنادق أو مطاعم، او قد تتوفر الفنادق و المطاعم ولكن لا تتوفر لدى المسافر المقدرة المالية لدفع تكاليفهما.

من هنا انطلقت الدعوات، من الجهات و المنظمات الدولية و الوطنية التي أخذت على عاتقها الدفاع عن المسافر و المطالبة بحقوقه، و ضمان مستوى اكبر من الحماية له، و عدم تركه لوحده ليعاني ما يعانيه في المطارات، و تكلفت تلك الدعوات بالنجاح عندما تبنت مفوضية الاتحاد الاوربي قواعد مشتركة بشأن التعويض و المساعدة للمسافرين في حال رفض الصعود او الالغاء أو التأخير الطويل للرحلات الجوية التي دخلت حيز التطبيق في ١٧/فبراير - شباط ٢٠٠٥، و على المستوى العربي بادرت المملكة العربية السعودية باصدار اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك عام ٢٠١١، و التي تبنت تنظيما تشريعا ملزما لمعالجة الاضرار التي تسبب بها حالات الغاء الرحلات او تأخيرها او الحجز الفائض و غيرها من المعالجات التي تبنتها هذه اللائحة.

و تبرز أهمية هذه المعالجة خصوصا إذا ما عرفنا أن الحالات التي تناولتها تلك اللوائح بالتنظيم، تخرج عن إطار تطبيق المعاهدات الدولية المنظمة للنقل الجوي، و بالتالي فانه و خوفا على المسافرين من أن تتمادى

شركات النقل في مواجهته، و لكي يوضع حد لمتاعب المسافرين في المطارات أوجدت هذه اللوائح نظاما جديدا جديرا بالدراسة و البحث، ألا و هو نظام رعاية المسافر الذي انعقدت هذه الدراسة للبحث فيه.

و قد تبنت هذه الدراسة منهجا علميا في استشراف هذا النظام و تحليله و إيضاح النظام القانوني الخاص به، من خلال تحليل النصوص القانونية التي نظمت الالتزام بالرعاية باعتباره حقا من حقوق المسافر يلتزم بأدائه الناقل الجوي، و قد ركزت الدراسة على اللائحة الأوربية و اللائحة السعودية، على سبيل المثال دون الحصر، و ذلك لأن معاناة المسافر هي واحدة في جميع دول العالم، لذلك أتت أغلب الأحكام الواردة في هذا الخصوص متشابهة، محاولين رغم ذلك ان نبرز أية خصوصية تتمتع بها كل لائحة عن الأخرى، و نحاول من خلال هذه الدراسة ان نوصل رسالة مفادها ضرورة ان تتبنى المنظمات و الجهات الدولية المختصة بقطاع الطيران المدني او النقل الجوي، قواعد خاصة موحدة لهذا الشأن، و قد عملنا من اجل إيصال هذه الرسالة الى تقسيم البحث الى أربعة مباحث: تناولنا في الأول منه التعريف بالالتزام بالرعاية، و قسمناه الى مطلبين تناولنا في الاول منه التطور التاريخي لفكرة الموازنة بين التزام الناقل الجوي و حقوق الراكب، و تناولنا في الثاني ماهية الالتزام بالرعاية.

أما المبحث الثاني فعقدناه لبيان نطاق الالتزام بالرعاية و قسمناه الى مطلبين، تناول أولهما التداخل بين الالتزام بالرعاية و ضمان السلامة، اما الثاني فتناول التداخل بين الرعاية و المسؤولية عن التأخير.

أما المبحث الثالث فخصصناه لبحث أساس التزام الناقل الجوي بالرعاية، و قسمناه الى مطلبين أيضا، تناول أولهما الأساس العقدي للالتزام بالرعاية، اما الثاني فتناولنا فيه القانون أساس الالتزام بالرعاية.

أما المبحث الرابع و الأخير فقد أفردناه لبيان مضمون الالتزام بالرعاية، و قسمناه الى مطالب خمسة تناولنا في المطالب الأربعة الأولى

منه مضمون الالتزام بالرعاية في كل حالة من الحالات التي تستوجب الرعاية، ثم أفردنا المطلب الخامس لبيان حالات خاصة للالتزام بالرعاية. وقد اختتمنا البحث بمخاتمة تضمنت ابرز ما توصلنا إليه من نتائج وأهم المقترحات التي توصلنا إليها من خلال هذا البحث.

المبحث الأول

التعريف بالالتزام بالرعاية

وللتعريف بالالتزام الناقل الجوي برعاية المسافر على وجه التفصيل؛ لا بد لنا من ان نستعرض بعض ملامح التطور التاريخي والقانوني، الذي أدى الى إقرار هذا الالتزام، لتتناول بعد ذلك ماهية الالتزام بالرعاية، وذلك في مطلبين كالآتي:

المطلب الأول

التطور التاريخي لفكرة الموازنة بين التزامات الناقل الجوي وحقوق الراكب

إن تحول استخدام الطائرة - في أوائل القرن العشرين - من مغامرة ومخاطرة الى استخدامها كأداة لنقل الأشخاص والأشياء داخلية و دولياً¹، وإثباتها جدارة وفعالية في هذا المجال مع التطور التكنولوجي بدأت تتقدم وتتطور لتنافس وسائل النقل الأخرى في استخدامها بعمليات النقل، كونها تتميز بالسرعة والكفاءة لقطع مسافات طويلة في أزمنة قصيرة تعجز عن تحقيقها وسائل النقل الأخرى².

1. يتميز النقل الجوي عن غيره من أنواع النقل الأخرى، من انه منذ نشأته بدأ يستخدم لأغراض النقل الدولي، وهو ما أكدت عليه اللجنة الاستشارية الفنية للترانزيت التابعة لعصبة الأمم، وفتت أنظار الحكومات في وقتها الى اهمية توحيد قواعد النقل الجوي الدولي، وبادرت الحكومة الفرنسية في ٧/٨/١٩٢٣ الى الدعوة الى مؤتمر دولي للقانون الجوي هدفه وضع اتفاقية دولية في شأن مسؤولية الناقل الجوي، وبعد مخاض عسير توجت الجهود الدولية الى اصدار الوثيقة التي عرفت بالاتفاقية الخاصة بتوحيد بعض القواعد المتعلقة بالنقل الجوي الدولي الموقعة في وارسو في ١٢/١٠/١٩٢٩.

2. د. احمد بن ابراهيم الشيخ: المسؤولية عن تعويض اضرار النقل الجوي الدولي، وفقاً لاتفاقيتي وارسو ١٩٢٩ ومونتريال ١٩٩٩، دار النهضة العربية، القاهرة ٢٠٠٨، ص ٩ وما بعدها.

ولم يكن الحال في بادئ الأمر قد تنظم تشريعيا بقوانين خاصة، و إنما كانت تطبق على النقل الجوي القواعد الخاصة بالنقل البري، وكان لهذا اللجوء في بادئ الامر حاجة ملحة، بسبب عدم وجود قواعد خاصة تحكم النقل الجوي، وكان هذا التوجه؛ توجها يحقق مصلحة المسافر، خصوصا اذا ما عرفنا ان التزام الناقل البري هنا هو التزام بنتيجة، حيث يسأل الناقل دائما في اي وقت لا تتحقق فيه النتيجة المرجوة من عقد النقل، و كأننا بصدد مصلحة اقوى في هذه المرحلة، ألا وهي مصلحة المسافر جوا على مصلحة الناقل الجوي.

وفي مرحلة لاحقة؛ حيث لم يبق هذا الحال طويلا، بسبب اختلاف القواعد القانونية العامة من نظام الى اخر، و ان النقل الجوي - بالخصوصيات التي يتميز بها - لا يتلاءم مع القواعد القانونية المطبقة في النقل البري، حيث لا يستطيع اي من الأطراف فيه ان يتعرف على حقوقه و التزاماته تجاه الطرف الأخر مقديما، لأن القواعد القانونية في جميع الأنظمة القانونية لا تتلاءم مع طبيعة و خصائص النقل الجوي، وقد عرفنا أن تطبيق القواعد الخاصة بالنقل البري أدت الى ترجيح كفة المسافر على كفة الناقل الجوي، في الوقت الذي تكتنف فيه الخطورة هذا النوع من النقل و تميزه عن غيره من انواع النقل الاخرى، و حيث كانت صناعة الطائرات في بداية عهدها، و بدأت تنتشر وبشكل واضح كثرة الاعطال و الحوادث الجوية، و التهديد الدائم بإثقال كاهل الناقلين الجويين بعبء لا يستطيع تحمله على الدوام الا وهو تحميله مسؤولية مطلقة تجاه المسافر أو الشاحن، فقد لجأت الدول التي انتشر فيها استخدام هذا النوع الجديد من النقل الى اصدار قوانينها الخاصة بتنظيم عملية النقل الجوي، ففي فرنسا مثلا صدر قانون الطيران المدني الفرنسي سنة ١٩٢٤، و قد نظم النقل الجوي الداخلي في فرنسا، و قد اختلف هذا القانون - في اتجاهه العام - عما كان سائدا في التطبيق عند القضاء الفرنسي، الذي كان يطبق أحكام المجموعتين المدنية و التجارية^١، و التي

١. تقنيات نابليون؛ التقنين المدني الصادر عام ١٨٠٤ و التقنين التجاري الصادر عام

تقيم مسؤولية الناقل العقدية على أساس الخطأ المفترض، حيث كان يعتبر التزام الناقل التزاما بنتيجة^١، لكن القانون الجديد اختط مسارا جديدا وازن فيه بين مصلحة الركاب و مصلحة الناقل الجوي، و كان يميل في غالبه الى جهة الناقل و يحقق له حماية تشريعية فعالة^٢.

و في سويسرا فقد نظمت مسؤولية الناقل تجاه الراكب بموجب قانون الملاحة الجوية الصادر عام ١٩٢٠، و الذي اقام مسؤولية الناقل على اساس فكرة المخاطر و جعل بذلك الناقل مسؤولا مسؤولية موضوعية عن الاضرار التي تلحق بالمسافر، حتى و ان لم يصدر اي خطأ من جانبه^٣.

أما في الولايات المتحدة الامريكية و انكلترا فقد طبقت احكام قواعد الشريعة العامة common law طبقا للنظام الانكلو- أمريكي، على مسؤولية الناقل الجوي، حيث اعتبر فيها مسؤولية الناقل الجوي مسؤولية تقصيرية يتعين على الراكب إقامة الدليل على الاهمال او التقصير من الناقل، و هذا يرجع الى ان الالتزام بضمان السلامة في قوانين كلا الدولتين اساسه القانون مباشرة و ليس عقد النقل^٤.

و نستطيع القول هنا، بان مصلحة الناقل الجوي قد رجحت في هذه القوانين - ضمن هذه المرحلة - على مصلحة الراكب او المسافر، و السبب هو ان المسافر أضحي الطرف الضعيف في مواجهة الناقل الذي تنامت قوته الاقتصادية و تطور نفوذه المالي، بحيث يستطيع ان يدفع عنه أية خطأ او تقصير يمكن ان ينسب اليه، إضافة إلى ان الناقل في القانون الانكليزي يتمتع بسلطة مطلقة في التعاقد، يستطيع تحديد مسؤوليته او يشترط إعفاءه منها مطلقا، اما القانون الأمريكي فقد حضر الإعفاء من

1. د. محمد فريد العريني: القانون الجوي - النقل الجوي الداخلي و الدولي، دار الجامعة، الاسكندرية ٢٠٠٣، ص ١٧٦.
2. فاروق احمد محمد زاهر: تحديد مسؤولية الناقل الجوي وفقا للنظام الفاروسوفي، رسالة دكتوراه، جامعة القاهرة، ١٩٨٥، ص ٧٠ و ما بعدها.
3. د. محمد فريد العريني: القانون الجوي، المرجع السابق، ص ١٧٨.
4. د. محمد فريد العريني: المرجع نفسه، ص ١٧٧.

المسؤولية لمخالفته النظام العام، و اباح تحديد التعويض بشرط ان يكون عادلا ومقبولا¹.

اما المرحلة الثالثة، فتمثلت بتوحيد قواعد النقل الجوي بموجب اتفاقية وارسو المعقودة في ١٢/١٠/١٩٢٩، والتي مثلت وسيلة لامعة لتوحيد الاحكام القانونية للنقل الجوي الدولي، وساعدت على تجنب النزاعات القانونية والقضائية، والتي لولاها لتسببت تلك الأخيرة بإعاقة تطور النقل الجوي الدولي أو أوقفت تطوره.

و قد حققت تلك الاتفاقية تطورا متقدما في مجال التوفيق بين مصالح شركات النقل الجوي ومصالح الركاب، بشكل أفضل من وسائل النقل الجوي الاخرى، و كان اهم ما جاءت به بخصوص حماية المسافرين و الركاب، أنها أقرت مسؤولية الناقل عن الاضرار الناجمة عن التأخير في نقل الركاب،^٢ و لم تكن حماية الراكب من حالة التأخير منتشرة بعد على المستوى الدولي، و كان استحداثها لمسألة قلب عبء الإثبات خطوة جيدة لضمان حقوق المطالبين بالتعويض^٣، غير ان هذه المزية، و التي تعتبر في صالح المتضرر تمت معادلتها بالنص على وضع حدود مادية للمسؤولية^٤.

وقد حاول واضعو اتفاقية وارشو الموازنة بين:

١- رعاية مصالح الركاب و أصحاب البضائع و حمايتهم من مخاطر الطيران آنذاك.

١. د. أحمد بن ابراهيم الشيخ: المرجع السابق، ص ٢٢.
٢. حيث نصت المادة ١٩ من الاتفاقية على أن "يكون الناقل مسؤولا عن الضرر الذي ينشأ عن التأخير في نقل الركاب أو الامتعة أو البضائع بطريق الجو".
٣. عندما قررت أن على الناقل اثبات أنه وتابعوه قد اتخذوا كل التدابير اللازمة لتضادي الضرر او انه كان من المستحيل عليهم اتخاذها، حتى يعفى من المسؤولية المقررة وفق احكام هذه الاتفاقية وذلك في المادة ٢٠ منها.

4. Michael (K):Warsaw convention to Montreal 99 system , German Journal of Air and space law, Carl Heymans Verlag, Vol 52 , Germany 2003. P- 563 etc.

٢- حماية الناقلين الجويين و عدم ارهاقهم بمسؤولية شديدة الصرامة قد تؤدي الى إحجامهم عن الاستثمار في مجال النقل الجوي الدولي.

و في مرحلة جديدة، بادرت المنظمات الدولية و منها منظمة الطيران المدني الدولية ICAO الى الدعوة الى تحديث اتفاقية وارسو، حيث بقيت تلك الاتفاقية في التطبيق على المستوى الدولي طوال سبعة عقود من الزمن، و لا يخفى ما حصل من تطور في مجال النقل الدولي و وسائله و تقدم المطارات و أساليب الملاحة الجوية و زيادة وسائل الأمان في الطيران الجوي و باضطراد و تسارع استخدام الطائرات في مجال النقل الجوي الدولي - و على نحو لم يسبق له مثيل - بحيث لم تعد نصوص اتفاقية وارسو و البروتوكولات المعدلة لها أو تلك الملحق بها¹، كافية لتساير هذا التطور الحاصل، و اصبح من الضروري إعادة النظر في مبادئ تلك المعاهدة من الأساس، و ذلك لضمان حماية أكبر لمصالح الركاب، و إعادة النظر بآليات التعويض و وسائله و حدوده العليا، لذلك انعقدت اتفاقية مونتريال عام ١٩٩٩ لتحل محل اتفاقية وارسو ١٩٢٩، لتحمل بين ثناياها أحكاما جديدة و اخرى معدلة لمسؤولية الناقل عن التأخير و مسؤوليته عن ضمان سلامة الركاب، و تصنف هذه المعاهدة بأنها تحقق مصالح المسافرين من مستخدمي وسائل النقل الجوي في التنقل و السفر أكثر من سابقاتها.

لكن السؤال الذي بقي مطروح هنا هو، اذا كانت هذه الاتفاقيات و البروتوكولات الدولية، تحمي المسافر و تحدد حقوقه في حالة تنفيذ عقد النقل الجوي، الخاضع لاحكام هذه الاتفاقية، فما هو مصير المسافر في الفترة التي تسبق تنفيذ النقل الجوي او المراحل الممهدة له، اي الفترات و

1. ومن البروتوكولات المعدلة لاتفاقية وارسو بروتوكول لاهاي ١٩٥٥ و اتفاقية جوادالاجارا عام ١٩٦١ و اتفاقية مونتريال الاولى ١٩٦٦ و بروتوكول جواتيمالا سيتي ١٩٧١، و بروتوكولات مونتريال الاضافية الاولى و الثاني و الثالث و الرابع عام ١٩٧٥.

المراحل غير الخاضعة لأحكام اتفاقيات النقل الجوي ؟ فهل يعني ذلك أن المسافر لا يستحق أية حماية من قبيل الرعاية او العناية ، و ليست له أية حقوق الا تلك التي تبدأ وقت بدء تنفيذ عقد النقل الجوي الى حين انتهائه ؟

و هذا الحال لم يقنع أطرافا في المجتمع الدولي ، سواء على صعيد الدول او هيئات حماية المستهلك ، أو حتى بعض شركات الطيران أو هيئات الطيران المدني الوطنية ، إذ تمثلت المرحلة الجديدة ببروز اتجاه جديد زاد في الحماية المقررة للمستهلك عن طريق اللوائح الخاصة بتحديد حقوق المستهلك في المطارات الوطنية ، و التي زادت من الضمانات التي تحمي المسافرين خارج نطاق تطبيق الاتفاقيات الدولية و ذلك لتحقيق غايتين :

الأولى : ضمان أقصى حماية للراكب بوصفه المستهلك الذي هو الطرف الضعيف اقتصاديا في عقد النقل الجوي.

الثانية : تشجيع شركات النقل و الناقلين الجويين و تحفيزهم الى تقديم أقصى ما يستطيعونه من خدمة و رعاية للمسافرين و وفق معايير وقتية و مكانية محددة.

و هاتين الغايتين لا يمكن تحقيقهما في ظل أحكام الاتفاقيات الدولية لوحدها ، لأنها تتحدد بنطاق زمني و مكاني لتطبيقها ، و غالبا ما يحتاج المسافر الى رعاية و عناية خارج تلك المحددات و المعايير ، لذلك فانه من الضروري الذهاب الى ابعد مما تحدده تلك الاتفاقيات ، و أهم سبيل لتحقيق ذلك هو اصدار تشريعات او لوائح داخلية لحماية المستهلك ، لتأكيد حقوقه التامة في اطار عملية النقل الجوي ، و بالتالي أصبح مألوفاً القول الان ؛ انه ليس من حق المسافر فقط ان يعرض عن التأخير في الرحلة الجوية او ان يعرض عما يصيبه من أضرار مادية أثناء فترة النقل الجوي ، وإنما من حقه أيضا أن يتمتع برعاية و حماية قانونية يلتزم الناقلين الجويين بتقديمها للمسافر في ظروف معينة وفق معايير و حدود قانونية لا يجوز انتقاصها او النزول عنها ، فقد صدرت لائحة المفوضية الأوروبية الصادرة عن مجلس البرلمان الاوربي في فبراير- شباط عام

٢٠٠٤، والتي تناولت قواعد مشتركة بشأن التعويض والمساعدة للمسافرين في حالة نفي الصعود أو الإلغاء أو التأخير الطويل للرحلات الجوية،^١ وقد تضمنت هذه اللائحة استحداث نظام للتعويضات في حالة نفي الصعود وتأخير الرحلات لفترات طويلة و حالات الإلغاء دون سابق إنذار، وقد اقرت اللائحة بعدم جدوى نظام التعويض المقرر وفق لائحة الجماعة الاقتصادية الاوربية رقم ٢٩٥ / ٩١ الملغاة، وذلك لأن الجماعة الاوربية رأيت ان حالات تأخير الرحلات ونفي الصعود لازال مستمرا و مرتفعا للغاية^٢، مما دلت على عدم نجاعة النظام المعمول به حاليا مما يستدعي ضرورة تعديله.

كما ذهبت الى نفس الاتجاه بعض الدول العربية وأهمها المملكة العربية السعودية في اقرارها لائحة حماية المستهلك في قرار الهيئة العامة للطيران المدني السعودية ذي العدد ٨- ٩٩ في ١٤٣١/٨/١ هـ^٣، وقد تبنت شركة طيران الخليج في مملكة البحرين^٤؛ نفس الشروط والأحكام الواردة في لائحة المفوضية الأوروبية رقم ٢٦١ / ٢٠٠٤ سابقة الذكر،

1. وهذه اللائحة حلت محل لائحة الجماعة الاقتصادية الأوروبية رقم ٩١/٢٩٥ الصادرة في فبراير - شباط ١٩٩١، والتي سبقت اصدار اتفاقية مونتريال ١٩٩٩ بمعنى انها صدرت في وقت تطبيق اتفاقية وارسو ١٩٢٩ وتعديلاتها.
2. وهو ما أشار اليه البند ٣ من الاسباب الموجبة للائحة المفوضية الأوروبية الصادرة عام ٢٠٠٤.
3. وجدير بالذكر هنا ان المملكة العربية السعودية؛ كان لها فضل السبق بين دول العالم عندما تبنت الدعوة الى وضع اطار تنظيمي عالمي لحماية حقوق المستهلك لتطبق في جميع مطارات العالم، وذلك من خلال ورقة العمل المقدمة لمنظمة الطيران المدني الدولي IACO في مؤتمر اقتصاديات المطارات وخدمات الملاحة الجوية المعقود في مونتريال للفترة من ١٥ الى ٢٠/٩/٢٠٠٨، بعنوان حماية حقوق المستهلك و اثرها في رفع كفاءة تشغيل المطارات، وهي الدولة العربية الاولى التي اصدرت قواعد تنفيذية خاصة بها في هذا المجال، والسبب كما نرى ان المملكة لمست الحاجة الفعلية لوجود مثل هكذا قواعد واستشعرت اهميتها في الواقع نتيجة التزاحم والكثافة في المسافرين والرحلات الجوية التي تشهدا مطارات المملكة خصوصا في موسم الحج.
4. منشورة على الموقعين الالكترونيين:

- <http://www.gulfair.com/arabic/aboutgulfair/pages/EUReregulations-arabic.aspx>
- <http://www.gulfair.com/arabic/aboutgulfair/pages/Generalconditions-Ar.aspx>

وأيضاً اتجهت دولة الإمارات العربية المتحدة إلى تبني اللوائح الأوروبية في مجال النقل الجوي في مجال الطيران المدني،^١ وهذا يعني أن الاتجاه الحديث في كثير من دول العالم الآن يسير نحو ضمان حماية مضمونة للمستهلك، وهو المسافر أو الراكب الذي يسعى إلى استخدام الطائرة لضمان وصول أسرع ومريح^٢، وهذا ما يتضح من خلال النظر إلى ديباجة تلك اللوائح أو الأسباب الموجبة لها^٣.

وجدير بالذكر هنا؛ إلى أن تطبيق تلك اللوائح والأحكام التي جاءت بها، قد أثار حفيظة الشركات العاملة في نطاق النقل الجوي وناقدين الجويين عموماً لأنها تحملهم أعباء مالية تشكل أعباء مضافة تقلل من الأرباح المتوقعة، خصوصاً إذا ما تكررت الأحوال المسببة لقيام الالتزام بالرعاية، لذلك أقامت شركات الطيران ممثلة بالاتحاد الدولي للنقل الجوي (أياتا) والرابطة الأوروبية لشركات الطيران منخفض الكلفة budget airlines،^٤ شكوى قضائية في بريطانيا أمام المحكمة العليا في لندن متذرة بأن قواعد الاتحاد الأوروبي - سابقة الذكر - والتي تقضي بأن تدفع شركات الطيران تعويضات للمسافرين عن تأخر الرحلات لفترات طويلة وعن إلغاء الرحلات، مكلفة للغاية؛ لأنها تقضي بدفع

1. وهو ما يؤكد تقرير ورشة العمل الدولية المقامة في دبي في ١٧/٦/٢٠١٠، بشأن قانون الطيران المدني الأوروبي، وتأثيره في المشغلين والجهات التنظيمية، والتي نظمتها هيئة الطيران المدني في دولة الإمارات العربية المتحدة، ومكتب سلامة الطيران التابع لبرنامج الأغذية العالمي في دولة الإمارات، الذي يشير صراحة إلى أن "تتطلع العديد من الدول ومن ضمنها دولة الإمارات، لتحديث تشريعاتها لتنسجم مع التشريعات الأوروبية..." لمزيد يراجع الموقع الإلكتروني الاتي:

- <http://www.forexu.info/forum/t95677.html>

2. وقد عرفت المادة ٢ من اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك السعودية، المستهلك بأنه "أي شخص طبيعي أو معنوي له علاقة مع الناقل الجوي أو المشغلين الجويين لغرض السفر،....، أثناء تواجدهم في مرافق المطار.

3. وهو ما توضحه البنود (١ و ٢ و ٣ و ٤) من الأسباب الموجبة لللائحة المفوضية الأوروبية سابقة الذكر.

4. للمزيد في هذا النوع من الشركات ينظر الموقع الإلكتروني الاتي:

- <http://www.alqabas.com.kw/Final/newspaperWebsite>

تعويضات في ظروف تخرج أحيانا عن سيطرة الشركات، و ذلك في محاولة منها لعرقلة تنفيذ تلك القواعد و قد قامت المحكمة العليا في لندن بإحالة القضية الى محكمة العدل الاوربية، لأن قواعد الاتحاد الاوربي سابقة الذكر تسري على جميع الرحلات من الاتحاد الأوربي وإليه، وقد قضت المحكمة الاوربية بصحة و سلامة قواعد الاتحاد الاوربي¹، التي تقضي بوجوب رعاية "المستهلك" حين تأخر الرحلات لفترات طويلة او إلغاء الرحلات، و ذلك لأنها تستند الى أحكام معاهدة إنشاء الاتحاد الأوربي المادة ٢/٨٠ منها.^٢

المطلب الثاني

ماهية الالتزام برعاية المسافر

و ستولى بيان ماهية الالتزام برعاية المسافر في فرعين، نبين في أولهما تعريف الالتزام بالرعاية، أما الثاني فنبين فيه خصائص هذا الالتزام، و ذلك كالآتي:

الفرع الأول

تعريف الالتزام بالرعاية

يعرف الالتزام في الاصطلاح القانوني بأنه رابطة قانونية بين شخصين دائن و مدين يطالب بمقتضاها الدائن المدين بنقل حق عيني أو ان يقوم بعمل او يمتنع عن عمل.^٣ و مصطلح الالتزام بالرعاية مصطلح حديث، استخدم في مجال نقل المسافر "المستهلك" عن طريق وسيلة من وسائل النقل الجوي، نتيجة التطور الهائل الذي أصاب عالم النقل الجوي من حيث وسائله و أساليبه و الكيفيات الوقتية و المكانية التي تنفذ فيها عقود النقل الجوي في ميدان الطيران المدني في وقتنا الحاضر، و بتأثير من جهات و جمعيات حماية المستهلك على المستويين المحلي و الدولي،

1. وقد صدر هذا القرار في يوم الثلاثاء الموافق ١٠/١/٢٠٠٦، للمزيد ينظر الموقع الرسمي لمحكمة العدل الاوربية:

<http://www.curia.eu.int/en/index.htm>

2. <http://news.bbc.co.uk-ar.mk.gd/2/shared/bsp/hi/pdf>

3. المادة ١٩ من القانون المدني العراقي رقم ٤٠ لسنة ١٩٥١.

و التي أخذت على عاتقها تبني اذ عوة الى حماية المسافرين من تعسف الناقلين الجويين الذين غالبا ما يضنون لحماية انفسهم من أية تبعات - يمكن ان يتحملونها بسبب تلوكتهم في تنفيذ عقود النقل الجوي التي تربطهم مع المسافر - شروطا يتضمنها عقد " الاذعان " ١ ، المتمثل بعقد النقل الجوي المبرم بين الناقل الجوي و المستهلك ، و التي يحاول الناقل الجوي بذكرها أن يخلي مسؤوليته من أية رعاية او عناية يقدمها هذا الناقل الى المسافر في احوال لا حول فيها للمسافر و لا قوة سوى التمسك بالقانون و الاحتماء به ، خاصة اذا ما كان هذا القانون يقرر له رعاية بصورة او بأخرى.

و المشرع عندما اقر هذا النوع من الالتزام عمد الى تحديد معناه ، فنجد لائحة الاتحاد الاوربي تذهب الى اعتباره حقا ، و تعدد حزمة من الواجبات التي تمثل حق المسافر بالرعاية ٢ ، عندما تتحقق شروطها و أركانها ، بينما نجد لائحة حماية المستهلك في المملكة العربية السعودية تذهب في المادة الأولى منها الى ان الرعاية يقصد بها " الرعاية الضرورية التي يجب على الناقل الجوي او المشغل الجوي المعني تقديمها للمستهلكين حال تعرضهم لما يستوجب تقديم الرعاية لهم... " ٣ ، و لكن يؤخذ على ما تقدم من تعريفات تشريعية انها تناولت الرعاية من حيث كفاءتها و حالات تحققها ، و لم تورد المعنى المقصود بذات الرعاية كالتزام قانوني ، فهي تناولت الرعاية بوسائلها و لا تناولت حقيقتها و الغاية منها. ٤

1. د. محمد فريد العريني : القانون الجوي - النقل الجوي ، الدار الجامعية بالإسكندرية ، بدون سنة طبع ، ص ٤٤ و ما بعدها.
2. و هنا لا بد من أن نذكر بأن لائحة المفوضية الأوربية ذهبت الى ان الرعاية حق للمسافر ، عندما ابتدأت المادة ٧ منها بعنوان حق المسافر في الرعاية.
3. ذهبت لائحة حماية المستهلك في المملكة العربية السعودية الصادرة عن هيئة حماية المستهلك الى ان الرعاية واجب على الناقل و الواجب في علم القانون هو رديف الالتزام.
4. الرعاية لغة الملاحظة و المراقبة ، و هي العناية ، رعى الشيء و رعاه لاحظه و راقبه و اعتنى به ، انظر في المزيد لسان العرب ، لأبن منظور : مادة رعى.

لذلك نرى ان التعريف القانوني الأنسب للالتزام بالرعاية هو ، ذلك الواجب المفروض على الناقل الجوي ^١ ، مفاده العناية بالمسافر من قبيل تقديم خدمات مجانية له ، حال تعرضه لما يستوجب تقديم هذه العناية او تلك الخدمات ^٢ .

و الرعاية لها وجهان أولهما ايجابي و يتمثل بكونها حقا للمسافر ^٣ ، والثاني سلبي يتمثل بكونها تكليف مفروض على الناقل الجوي ^٤ لمصلحة المسافر ^٥ ، ومن هذا التعريف نستنتج أن للرعاية مجموعة من الخصائص الأساسية ، و التي سنتناولها في الفرع القادم .

الفرع الثاني

الخصائص الأساسية للالتزام بالرعاية

من التعريف المتقدم ذكره للالتزام بالعناية نستخلص مجموعة من الخصائص الذاتية أهمها :

- 1 . و يعرف قانون الطيران المدني في دولة الامارات العربية المتحدة رقم ٢٠ لسنة ١٩٩١ الناقل الجوي في المادة ١/٢٤ بأنه " شخص طبيعي او معنوي يعرض او يقوم باستثمار خطوط جوية لنقل الركاب او البريد او البضائع " .
- 2 . و الخدمات التي تدخل ضمن الرعاية هي المرطبات و الوجبات و خدمات الاتصال الهاتفية او التلكس او الفاكس او البريد الالكتروني او توفير مكان الاقامة فندق او غيره أو خدمات التنقل او مساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة مثل توفير الكراسي المتحركة او الوسائل الارشادية و التوجيهية و غيرها من الخدمات التي سيأتي بينها على سبيل التفصيل لاحقا .
- 3 . وهو ما رجحته لائحة الاتحاد الاوربي المادة ٧ منها ، تؤيدها في ذلك شركة طيران الخليج التي تبنت هذه اللائحة .
- 4 . وهو ما ذهب اليه اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك في المملكة العربية السعودية .
- 5 . و جدير بالذكر أن اغلب شركات النقل الجوي الاوربية منخفض الكلفة ، التي عارضت لائحة الاتحاد الاوربي معتبرة انها قد تواجه خطر الإفلاس ، قامت باضافة مبالغ نقدية على أثمان التذاكر الصادرة منها بحجة انها اصبحت ضرورية لتغطية تكاليف تطبيق لوائح الاتحاد الاوربي ، للمزيد ينظر :

- [Hhttp://www.trtarabic.com/trtworld/ar/newsdetail.aspx?haberkodu](http://www.trtarabic.com/trtworld/ar/newsdetail.aspx?haberkodu)

- ١- تحديد صفة المدين بهذا الالتزام، ويشمل كل ناقل جوي او مشغل جوي^١، وكذلك تحديد صفة الدائن الذي هو المسافر.
 - ٢- تحديد الحالات التي ينهض فيها هذا الالتزام.
 - ٣- تحديد الهدف الرئيس من هذا الالتزام، ألا وهو توفير العناية اللازمة للمسافر، وذلك بتحديد صور أداء ذلك الالتزام.
- أما الخصائص العامة لهذا الالتزام فهي:

١- وجود طارئٍ يصيب الرحلات الجوية: فقد بينت لوائح حماية المستهلك هذه الحالات الطارئة بالاتي:

أ- حالة تأخير الرحلات^٢: و سواء كان هذا التأخير في اقلاع الطائرة، اي قبل فترة الصعود الى الطائرة او بعد الصعود اليها و قبل الاقلاع، او بعد الهبوط و قبل النزول من الطائرة، او تغيير مسارها أثناء الرحلة.

ب- حالة إلغاء الرحلات: و هي الحالة التي يتم فيها إلغاء الرحلة المقررة و عدم إقلاعها بالموعد المحدد لسبب من الأسباب^٣.

ج- حالة نفي الصعود^٤: و هي الحالة التي يحرم فيها المسافر من الصعود الى متن الطائرة لبدء الرحلة الجوية، بسبب الحجز الفائض على الرحلة "bumping" و عدم وجود متطوعين^٥ للنزول بين ركاب الطائرة.

١. و تذهب لائحة حماية المستهلك السعودية في مادتها الاولى (تعريف المصطلحات) الى تعريف المشغلون الجويون بأنهم "جميع الجهات الاهلية و الحكومية العاملة على اسس تجارية في قطاع النقل الجوي، بما في ذلك الناقلون الجويون و شركات المناولة الارضية و مشغلو المطارات".
٢. المادة ٦ من اللائحة الاوربية، و المادة ٨ من لائحة حماية المستهلك في المملكة العربية السعودية.
٣. المادة ٥ من اللائحة الاوربية، و المادة ٧ من لائحة حماية المستهلك في المملكة العربية السعودية.
٤. المادة ٤ من اللائحة الاوربية، و المادة ٦ من لائحة حماية المستهلك في المملكة العربية السعودية.
٥. المتطوع هو المستهلك الذي يستجيب لطلب الناقل متطوعين للتنازل عن مقاعدهم و يقبل بحض ارادته التعويض المعروض عليه من الناقل مقابل تخليه عن مقعده المحجوز حجزاً مؤكداً. المادة الاولى من لائحة حماية المستهلك السعودية.

و الحالات المتقدم ذكرها حالات طارئة، يمكن ان تحدث في نطاق النقل الجوي.

٢- وجود عقد صحيح مبرم بين الناقل و المسافر، و هذا العقد هو عقد النقل الجوي، وهو اتفاق يتعهد بمقتضاه الناقل transporter في مواجهة المسافر voyager بنقله من مكان الى اخر خلال مدة معينة بواسطة الطائرة لقاء اجر^١، بشرط ان لا يبدأ تنفيذ عقد النقل فعلا بأن يكون المسافر تحت توجيه الناقل و إشرافه^٢.

و الذي يهمنا من صورتني عقد النقل هو عقد نقل الأشخاص، و ذلك لأن واجب الرعاية يختص بالمسافر "المستهلك" و ليس بالشيء، و المستهلك هو اي شخص طبيعي يرتبط مع الناقل الجوي لغرض السفر أثناء تواجده في مرافق المطار.^٣ و يتم إثبات عقد النقل الجوي المبرم بين المسافر "المستهلك" و الناقل الجوي بواسطة تذكرة السفر،^٤ و سواء كانت هذه التذكرة ورقية او الكترونية^٥.

٣- المدين بهذا الالتزام هو الناقل الجوي؛ و هذا يعني أن الالتزام بالرعاية مفروض على الناقلين الجويين و ليس على غيرهم من الناقلين

1. د. محمد فريد العريني: القانون الجوي - النقل الجوي، المرجع السابق، ص ٤٣، وكذلك د. أحمد بن ابراهيم الشيخ: المرجع السابق، ص ١١١ وما بعدها.
2. و جدير بالذكر هنا انه ببدء تنفيذ عقد النقل الجوي، يدخل الطرفان ضمن نطاق أحكام الاتفاقيات الدولية و ليس احكام القانون الوطني، حتى لا يحصل تعارض بين الاحكام، و مثال ذلك ما اورده اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك في المملكة العربية السعودية في مادتها الخامسة والتي تحدد فيها نطاق تطبيق تلك اللائحة، عندما نصت في فقرتها الاولى على أن تنطبق احكام هذه اللائحة على ١- كل نقل جوي داخلي او دولي للأشخاص او الامتعة او البضائع في الرحلات القادمة الى المملكة او المغادرة منها، فيما لا يتعارض مع احكام المعاهدات الدولية المصادق عليها من قبل المملكة...".
3. قارن مع المادة الاولى من اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك في المملكة العربية السعودية.
4. و المزيد في تذكرة السفر و مندرجاتها ينظر: د. محمد فريد العريني، القانون الجوي - النقل الجوي، المرجع السابق، ص ٤٩.
5. ينظر المادة ٣ بفقرتيها ١ و ٢ من اتفاقية مونتيريال، و تمارن مع المادة ٢ / ومن اللائحة الاوربية، و للمزيد في ذلك ينظر: د. محمود احمد الكندري: النظام القانوني للنقل الجوي، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت ٢٠٠٠، ص ٧١ و ما بعدها.

مثل الناقلين البحريين او البريين ، هذا من جهة ، و من جهة اخرى ؛ فان الناقل الجوي هو اي جهة طبيعية او معنوية تحترف النقل الجوي وتعمل على أساس تجاري في قطاع النقل الجوي¹.

المبحث الثاني

نطاق الالتزام برعاية المسافر

لما كانت الاتفاقيات الدولية تحدد النطاق الزمني والمكاني لتطبيقها، و ذلك وفق معايير محددة، و خصوصا في حالتي التزام الناقل الجوي بضمان سلامة المسافر، و مسؤولية الناقل الجوي عن التأخير، و تحاول تلك المعاهدات ان تضع حدا فاصلا لتطبيقها حتى لا تتداخل في التطبيق مع القوانين الوطنية، و بالتالي يمكن ان يحصل التعارض فيما بينها، و هذا امر غير محمود في الغالب، لأنه يمكن ان يحدث تنازعا في الاختصاص القانوني او يؤدي على الاقل الى إرباك في العمل، و بالتالي لا بد من بيان نطاق تطبيق الالتزام بالرعاية عن طريق بيان موقف الاتفاقيات الدولية من نطاق تطبيق الالتزام بضمان سلامة المسافر، و نطاق مسؤولية الناقل الجوي عن التأخير، لأن ما يخرج عن هذه الحدود سيكون مجالا لتطبيق الالتزام بالرعاية، و ذلك ما سنتناوله في مطلبين كالآتي:

المطلب الأول

التداخل بين الالتزام بالرعاية و ضمان السلامة

ضمان السلامة هو التزام فرضته تطورات الحياة الاقتصادية خلال القرن التاسع عشر، أثير ابتداء في عقد النقل حيث كان القضاء الفرنسي يطبق أحكام المسؤولية التقصيرية عندما يصاب احد الركاب أثناء عملية نقله، و ترفض التسليم بوجود التزام تعاقدي بضمان سلامة الأشخاص، حيث ذهبت الى ان الراكب يملك حرية الحركة - عند ركوبه لأية وسيلة من وسائل النقل البري او البحري او الجوي - بعكس

1. اعتبرت المادة ٥ الفقرة تاسعا من قانون التجارة العراقي رقم ٣٠ لسنة ١٩٨٤ النقل الجوي عملا تجاريا.

الأشياء، وإذا ما أصيب الراكب بأي حادث، فإنه لا يستطيع إلا اللجوء إلى قواعد المسؤولية التقصيرية بإثبات خطأ الناقل و حدوث الضرر نتيجة له.¹

و عندما اقر القضاء الفرنسي بالصعوبة التي يواجهها المضرور في إثبات الخطأ الذي تسبب بإلحاق الضرر به، و من ثم صعوبة الحصول على التعويض، لجأ إلى مختلف الوسائل التي تسهل للمضرور امر الحصول على التعويض، و منذ عام ١٩١١م بدأت محكمة النقض الفرنسية التأكيد على وجود التزام بضمان سلامة الراكب، فإذا ما أصيب بأية أضرار أثناء عملية نقله، يعد ذلك إخلالا بالالتزام الناشئ عن عقد النقل نفسه²، حيث تنهض نتيجة له المسؤولية العقدية.³

و هذا الضمان يرجع إلى أن التزام الناقل هو التزام بنتيجة مفاده إيصال الراكب إلى جهة الوصول سليما معافى، فإذا ما أصيب الراكب خلال عملية النقل فإن ذلك يؤدي إلى قيام مسؤولية الناقل، و من ثم إلزامه بتعويض الراكب على أساس إخلاله بضمان سلامة الراكب.⁴ و بدون هذا الالتزام لكان الناقل يحتاج بتنفيذه لالتزامه بنقل المسافر و إيصاله إلى جهة الوصول، حتى و ان كان الأخير مصابا بجروح او جثة هامة.⁵

1. لمزيد في ذلك ينظر؛ د. حسين عامر: المسؤولية التقصيرية و العقدية، ط١، مطبعة مصر، ١٩٥٦، ص١٠٧.

2. في حين ان الالتزام بضمان السلامة في الولايات المتحدة الامريكية من النظام العام.
3. Stark (B) , Roland (H) et Boyer (L): Les obligations , 2 , contracté , 1993 , p – 255.

4. انظر قرار محكمة النقض الفرنسية في ٢١ / ١١ / ١٩١١، أشار اليه د. محمود جمال الدين زكي: مشكلات المسؤولية المدنية، ج ١، مطبعة جامعة القاهرة، ١٩٧٨، ص ٢٣٤. و من ثم طبقت المحاكم الفرنسية هذا الالتزام على كافة عقود النقل و أخذ هذا الالتزام ينتشر تطبيقه في دول اخرى غير فرنسا، و أخذت به التشريعات و منها قانون النقل العراقي رقم ٨٠ لسنة ١٩٨٣ في المادة ١٠ منه و المادة ١١، لمزيد ينظر د. حسن علي الذنون: المبسوط في المسؤولية المدنية، الضرر، شركة التاميس للطباعة و النشر، بغداد ١٩٩١، ص ١١٢.

5. د. محمد علي عمران: الالتزام بضمان السلامة و تطبيقاته في بعض العقود، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٨٠، ص ١٩٨.

و الالتزام بضمان سلامة المسافر في عقد النقل الجوي هو التزام بنتيجة^١، و القول بخلاف ذلك يهدر كل الجهود المبذولة من قبل الفقه و القضاء، بصدد توفير اكبر قدر من العناية و الاطمئنان للطرف الضعيف، و هو المسافر، و بذلك لا يستطيع الناقل التخلص من المسؤولية، الا اذا اثبتت القوة القاهرة او خطأ الغير او خطأ المسافر^٢.

و أضحي التزام الناقل الجوي بضمان سلامة المسافر التزاما مفروضاً على الناقل، تتعقد مسؤوليته اذا ما اخل بهذا الالتزام، و هذا ما أكدته اتفاقية مونتريال ١٩٩٩ في المادة ١٧ منها عندما نصت على انه " يكون الناقل مسؤولاً عن الضرر الذي ينشأ في حالة وفاة الراكب او تعرضه لإصابة جسدية، بشرط ان تكون الحادثة قد وقعت فقط على متن الطائرة او أثناء أية عملية من عمليات صعود الركاب او نزولهم"^٣، و على ذلك يكون الناقل الجوي قد اخل بالتزامه بضمان سلامة الراكب بشرط ان يكون الإخلال قد نشأ عن حادث^٤، و ان يكون الحادث قد وقع أثناء وجود الراكب على متن الطائرة أو أثناء اية عملية من

١. ذهب بعض الفقه الفرنسي و منه الفقيهان دييوا و سافاتييه الى ان الالتزام بضمان سلامة المسافر هو مجرد التزام ببذل عناية و هو اتخاذ العناية اللازمة لتجنب المساس بسلامة المسافر، لمزيد في ذلك ينظر د. محمود جمال الدين زكي: المشكلات...، المرجع السابق، ص ٢٣٩، و د. حسن علي الذنون: المبسوط، المرجع السابق، ص ١١١.

٢. ينظر حكم محكمة استئناف باريس في ١٩ / ١١ / ١٩٣٤، و حكم محكمة كولمار في ١٩٦٠ / ١١ / ٤، و كذلك حكم محكمة النقض المصرية في ٢٦ / ٤ / ١٩٦٢ مجموعة احكام النقض، السنة ١٣ رقم ٧٩، ص ٥٢٢، للتفصيل في تلك الاحكام وغيرها ينظر د. عبد الرزاق أحمد السهوري: الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، ج ١، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت لبنان ٢٠٠٠، ص ٧٣٧ هـ ١ و ص ٧٣٩ هـ ٣، وكذلك د. محمود جمال الدين زكي: المشكلات، المرجع السابق، ص ٢٣٩، و د. حسين عامر: المسؤولية، المرجع السابق، ص ١٠٨، و د. حسن الذنون: المبسوط، المرجع السابق، ص ١١١، و اتجهت بعض التشريعات الى ذلك ايضا منها نص المادة ١٠ من قانون النقل العراقي.

٣. و قد نصت المادة ٣٣٥ من قانون المعاملات التجارية الاماراتي على ان " يكون الناقل مسؤولاً عن الاضرار التي تحدث نتيجة لوفاة او جرح اي راكب، أو أي ضرر بدني يتعرض له أي من الركاب أثناء النقل الجوي، او أثناء العمليات الخاصة بصعوده أو نزوله من الطائرة.

٤. تبين اتفاقية مونتريال لعام ١٩٩٩ الحادث في المادة ١٧ منها بأنه " كل ما يعرض الراكب للموت او الإصابة بجروح " و هذا الموقف امتداد لموقف اتفاقية وارسو من الحادث عندما غرقت بالمادة ١٧ منها " ما يتسبب في اضرار " و كلا الاتفاقيتين تحتلان مفهوم الحادث في الاسباب و ليس في الواقعة ذاتها الى الموت او الإصابة بجروح...، لتفصيل ينظر د. أحمد بن ابراهيم الشيخ: المرجع السابق، ص ٢٤٧ و ما بعدها.

عمليات الصعود او النزول من الطائرة^١ ، و أن يترتب على الحادث
ضرر.^٢

1. و حيث أن الاتفاقية اشترطت ان يقع الحادث على متن الطائرة أو اثناء أية عملية من عمليات الصعود أو النزول، و ظاهر النص يوحي بأن الحادث يجب ان يقع في وقت ما عندما يهيم الراكب لركوب الطائرة أو النزول منها، لكن بعض الفقه يذهب الى تفسير هذا النص الى مدى زمني و مكاني ابعد من ذلك، بحجة ان الاتفاقية اغفلت تحديد معنى الصعود و الهبوط من الطائرة، و بذلك فانه يجب تفسير هذا النص حسب الغاية التي دعت الى اقرار الالتزام بضمان السلامة، و هي حماية جمهور الركاب من مخاطر الطيران، لذلك نستطيع القول بان الالتزام بضمان السلامة لا يبدأ الا بعد اللحظة التي غادر فيها الركاب تحت امرة الناقل الجوي او احد تابعيه القاعدة المخصصة لتجمع الركاب بمطار القيام للتوجه الى الطائرة، و يستمر ذلك الالتزام طوال المدة التي يتواجد فيها الراكب على متن الطائرة، و لا ينتهي الا لحظة تخلص الراكب من وصاية الناقل الجوي أو احد تابعيه، و ذلك بدخوله مباني مطار الوصول - و هو نفس موقف المشرع العراقي في قانون النقل رقم ٨٠ لسنة ١٩٨٣ في المادة ١٢٧ منه، و هذا الرأي مرده الى ان الراكب طوال هذه المدة هو معرض لمخاطر الطيران او امكانية تعرضه لحادث ما متوقعة طيلة هذه المرحلة، لذلك يجب ان يسري الالتزام بضمان السلامة و ان يبقى قائما طوال هذه الفترة... و هذا يعني ان المعيار المستخدم هنا هو معيار مكاني يقوم على اعتبارين هما:

١- ان الناقل بدأ بتنفيذ عقد النقل الجوي عندما يضع الراكب نفسه تحت وصاية الناقل او احد تابعيه.

٢- وجود الراكب في مكان تحف به مخاطر الطيران و النقل الجوي.

و هنا نلاحظ عدم تطابق الفترة التي تتم فيها عمليات الصعود و الهبوط وفقا للمعيار المكاني مع فترة تنفيذ عقد النقل الجوي، و لكنها تعتبر احد مراحلها، فبينما تبدأ فترة تنفيذ العقد منذ اللحظة التي يضع الراكب نفسه تحت امرة الناقل او احد تابعيه و تنتهي بتخلصه من تلك الوصاية، فانه بمقابل ذلك تقتصر عمليات الصعود او الهبوط على الفترة التي يوجد فيها الراكب تحت إمرة الناقل او احد تابعيه في مكان تحف به مخاطر الملاحة الجوية و تنتهي بزوال تلك المخاطر، لمزيد في ذلك الرأي و غيره ينظر؛ أحمد بن ابراهيم الشيخ: المرجع السابق، ص ٢٧٩ و ما بعدها.

2. و الضرر المقصود هنا؛ هو الضرر الجسدي الذي يصيب أحد الركاب من قبيل الوفاة أو الجرح الجسدي (bodily injury) دون الضرر النفسي (mental injury)، و ذلك حسب نص المادة ١٧/١ من اتفاقية مونتريال، و هذا النص يطابق نص المادة ١٧ من معاهدة وارسو ١٩٢٩، لمزيد ينظر د. أحمد بن علي الشيخ: المرجع السابق، ص ٢٩٩.

المطلب الثاني

التداخل بين الرعايا والمسؤولية عن التأخير

تقيم اتفاقية مونتريال لعام ١٩٩٩ مسؤولية الناقل عن أضرار التأخير في نقل الركاب أو الأمتعة أو البضائع بطريق الجو، حيث تقرر في المادة ١٩ منها بأن " يكون الناقل مسؤولاً عن الضرر الذي ينشأ عن التأخير في نقل الركاب أو الأمتعة أو البضائع بطريق الجو، غير أن الناقل لا يكون مسؤولاً عن الضرر الذي ينشأ عن التأخير إذا ثبت أنه اتخذ هو و تابعوه ووكلاؤه كافة التدابير المعقولة اللازمة لتفادي الضرر، أو أنه استحال عليه أو عليهم اتخاذ مثل هذه التدابير^١.

و الاتفاقية لا تحدد معنى التأخير المقصود الذي يدخل ضمن نطاقها والذي يقيم مسؤولية الناقل الجوي، وتلجأ شركات النقل في الغالب الى ذكر بند نموذجي في تذكرة السفر مفاده؛ ان الناقل يبذل أقصى ما لديه من اجل ضمان نقل الركاب و الأمتعة دون تأخير، و الأوقات المذكورة في لائحة مواعيد السفر او في اي مكان اخر لا تعتبر مواعيد مضمونة و لا تدخل ضمن العقد،^٢ و يذهب القضاء الأمريكي على ان هذا البند يعد لاغياً في حالات التأخير الكبير أو غير المعقول^٣، وذلك رغم الشروط التي تعفي الناقل من المسؤولية طبقاً لإجراءات النقل^٤.

1. وهذا النص هو امتداد لما اقرته اتفاقية وارسو ١٩٢٩ في المادة ١٩ منها عندما نصت على ان " يكون الناقل مسؤولاً عن الضرر الذي ينشأ عن التأخير في نقل الركاب أو الأمتعة أو البضائع بطريق الجو".

2. مثل الشروط التي تضعها شركات النقل الجوي و التي تحاول فيها التملص من المسؤولية عن التأخير الذي يحصل في الرحلات الجوية، و هي مطابقة للشروط العامة التي يصدرها اتحاد النقل اجوي الدولي الاياتا، لمزيد ينظر د. أحمد بن علي الشيخ: المرجع السابق، ص ٣٧٩.

3. Kreindler – Blanca (S) and Rodriguez (I): Aviation accident law "liability of airlines in international carriage. 1929 Warsaw convention and 1999 Montreal convention. vol 1 Des , 2003, lexis nexis San Francisco , USA, p- 10 etc.

4. ينظر قضية: Filion ضد suntours lee المنظورة أمام محكمة كيويك في كندا المذكورة لدى:

- Malcom (A): Contract of carriage by air , British library London , 2002 , UK , p -127.

و يعتبر تأخيرا يتحمل الناقل المسؤولية عنه وفق أحكام اتفاقية مونتريال لعام ١٩٩٩ في مادتها ١٩ ، مجاوزة الميعاد المحدد للوصول اذا وجد اتفاق على هذا التحديد أو المجاوزة غير العادية للميعاد المعقول في حالة عدم الاتفاق على فترة النقل ، و بذلك يكون التأخير الذي يقع ضمن نطاق الاتفاقية هو التأخير الحاصل ما بين إقلاع الطائرة من مكان القيام و مكان الهبوط في مطار الوصول ، و بالتالي لا تقوم مسؤولية الناقل الجوي عن التأخير الذي يحدث قبل فترة الصعود الى الطائرة و بعد النزول منها وفق الاتفاقيات الدولية ، و إنما تخضع للقوانين و اللوائح الوطنية في المطار الذي حصل فيه التأخير، حيث نرى ان المعيار الذي يجب اعتماده لتحديد التأخير الخاص لأحكام الاتفاقية هو معيار زمني يتحدد بالمكان الذي يتواجد فيه الراكب ، و يمكن الاستناد الى معيار قيام الالتزام بالسلامة ليطبق هنا و ذلك لاتحاد الحالتين في العلة و الغاية ، حيث نصت المادة ١٧ من هذه الاتفاقية إلى أن " يكون الناقل مسؤولا عن الضرر الذي ينشأ في حالة وفاة الراكب او تعرضه لإصابة جسدية بشرط ان تكون الحادثة قد وقعت فقط على متن الطائرة او أثناء أية عملية من عمليات صعود الركاب او نزولهم " ولما كانت المادة ١٩ قد أوردت عبارة " بطريق الجو " فان اي تفسير لها لا يخرجها عن الإطار الزمني و المكاني الذي حددته المادة ١٧ عندما حددت وقت و مكان بدء و انتهاء التزام الناقل بضمان سلامة الراكب.

فإذا توجه الراكب الذي حصل على تذكرة سفر مؤكدة الى المطار و فوجئ بعدم قبول الناقل له بسبب الحجز الفائض bumping فلا يخضع الناقل للمسؤولية بموجب الاتفاقية ، لأن عقد النقل لم ينفذ بعد ، و إنما يخضع الى إجراءات القانون الوطني.^١

1. ينظر قضية: Mexican Airlines ضد Wolgel حيث رأت المحكمة ان الدعوى تعتبر خارج إطار الاتفاقية لأن المدعي طالب التعويض على اساس bumping ينظر:

- Kreindler – Blanca and Rodriguez: op cit , p- 10 etc.

وعليه يلتزم الناقل الجوي برعاية الراكب، في الحالات التي يحددها القانون الوطني، او في الأحوال التي لا تطبق فيها أحكام الاتفاقيات الدولية، فإذا وضع المسافر نفسه تحت إشراف الناقل وتوجيهه في المطار او في احد مرافق المطار مثلا ثم أقفلت الطائرة متأخرة عن الميعاد المحدد لإقلاعها، ولو كانت فترة الطيران ذاتها لم تتغير، او إذا هبطت في محطة لم تكن مقررة و لو كانت الطائرة قد أقفلت بالميعاد، او أي حالة تخرج عن نطاق تطبيق الاتفاقية الدولية، فان الناقل الجوي يلزم بالرعاية المقررة للمسافر وفق القانون الوطني الذي يسري في المطار الموجود فيه المسافر، لأن المسؤولية عن التأخير تخضع لأحكام الاتفاقية، أما الالتزام بالرعاية فيخضع لأحكام القوانين واللوائح الوطنية التي تطبق في المطار الذي يوجد فيه المسافر.

و جدير بالذكر هنا؛ إن مسؤولية الناقل الجوي عن التأخير لا تنشأ ما لم يقم عنصر الضرر فيها، لأن مجرد التأخير لا يقيم المسؤولية، و التأخير على الرأي الغالب لا يعد ضررا بمحد ذاته، و إن كان يصلح لأن يكون مصدرا لهذا الضرر، و يلزم أن تتوفر علاقة السببية بين الضرر و التأخير، طبقا للقواعد العامة في المسؤولية، بأن يكون الضرر ناشئا عن التأخير، و مثال ذلك إذا كان من شأن التأخير حرمان المسافر من الاشتراك في الحفل الافتتاحي للمؤتمر العلمي الذي دعي له، ان يعد ضررا يحمل الناقل المسؤولية، فلا يعد حصول نفس الفرض ضررا إذا كان المؤتمر العلمي قد تقرر إلغاه¹.

و الأضرار المترتبة على التأخير بموجب أحكام الاتفاقية غير محددة النوع، حيث لم تحدد نوع الأضرار التي يجوز السماح بها في حالة التأخير و لم تحدد الأضرار التي يجوز التعويض عنها، لذا يتم تحديد هذه

1. ينظر عبد الفضيل محمد احمد: القانون الجوي الخاص، مكتبة الجلاء الجديدة، المنصورة، ١٩٩٩، ص ٣٣٨ و ٣٣٩.

الأضرار عن طريق القانون المحلي ، فهي مسألة غير محددة يعهد أمرها الى القانون الوطني للمحكمة التي يرفع أمامها النزاع.¹

المبحث الثالث

اساس التزام الناقل الجوي بالرعاية

واجب الرعاية يفرض على الناقل الجوي القيام بعمل مفاده رعاية المسافر و العناية به و تقديم خدمات مباشرة له ، و بذلك يكون التزاما ايجابيا من قبيل الالتزام بنتيجة و ليس الالتزام ببذل عناية او وسيلة ، فهل يجد هذا الالتزام اساسه في العقد المبرم بين المسافر و الناقل ، أو أن اساسه يكمن في القانون مباشرة ؟ أي أن المشرع فرضه مباشرة و الزم به الناقل الجوي دون حاجة المسافر الى إقامة الدليل على وجوده.

وعلى ذلك فإننا سنحاول البحث في الأساس العقدي لواجب الرعاية ، ثم نبحث في القانون كأساس لواجب الرعاية في مطلبين كالآتي :

المطلب الاول

الأساس العقدي للالتزام بالرعاية

عقد النقل الجوي ، من عقود الاذعان ، لأنه عقد معد سلفا من قبل الناقل الجوي و ينفرد فيه بتحديد شروط النقل و منها الوقت المحدد له ، و لا شك ان الناقل في ذلك هو الطرف الاقوى في المعادلة العقدية ، لذلك يأخذ عقد النقل صفة عقود الاذعان ،² لأن دور المسافر فيه التسليم

1. Malcom and Clark: op cit , p – 120 etc.

2. و هذا ما يذهب اليه اغلب الفقه العربي ، ينظر د. عبد الرزاق احمد السنهوري : الوسيط في شرح القانون المدني الجديد ، ج ١ ، منشورات الحلبي الحقوقية ، بيروت – لبنان ٢٠٠٠ ، ص ٢٤٤ و ما بعدها ، و د. احمد بن ابراهيم الشيخ : المرجع السابق ، ص ١١٥ ، و د. محمد فريد العربي : القانون الجوي - النقل الجوي ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، بدون سنة نشر ، ص ٤٤ و د. محمد فريد العربي و د. هاني محمد دويدار : قانون الطيران التجاري في ضوء القانون اللبناني و الاتفاقيات الدولية ، دار النهضة العربية - بيروت ١٩٩٥ ، ص ٩٢ ، و د. عدلي امير خالد : احكام دعوى مسؤولية الناقل الجوي : منشأة المعارف بالاسكندرية ٢٠٠٧ ، ص ١٧ .

بما ورد فيه من بنود دون مناقشتها ، و غالبا ما يضمن الناقلون الجويون بندا عقديا ؛ يتضمن عدم مسؤولية الناقل عن اي تأخير يحصل خلاف الاوقات المبينة في تذكرة السفر، حيث جاء في تذاكر السفر الخاصة ببعض الشركات الاعضاء في اتحاد النقل الجوي الدولي "I.A.T.A" ما نصه " الاوقات المبينة في جداول المواعيد ليست مؤكدة - تقريبية ، و لا تشكل جزءا من العقد ، و ان جداول السفر خاضعة للتغيير دون اشعار ، كما ان من حق الناقل - اذا اقتضت الظروف - الغاء الرحلة او إنهائها او تحويل مسارها او إرجاؤها او تأخيرها بدون اخطار "٢.

لكن يمكن النظر إليه من زاوية اخرى ؛ فإذا قلنا بان أساس هذا الواجب هو اتفاق الناقل و المسافر فحسب ، و كان هذا الاتفاق متضمنا لمثل هذا الشرط او مقاربا له ، فهل نستطيع بعد ذلك ان نقول ان هذا الناقل ملزم برعاية المسافر ؟ سيما و ان هذا الناقل حاول اخلاء مسؤوليته ، بوعي المسافر أو بدون وعيه.

1. وقد أنشأت شركات الطيران الاوربية عام ١٩١٩ ثم انضمت إليه كافة شركات الطيران التجاري في العالم ، ويهدف الى تطوير صناعة النقل الجوي و تشجيعه و التعاون مع المنظمة الدولية للطيران المدني في هذا المجال ، وقد وضع هذا الاتحاد شروطا لعقد النقل الجوي و الزمت شركات الطيران بإدراجها في تذاكر السفر ، وتعد هذه الشروط نافذة و ملزمة للأطراف شرط ان لا يتعارض تطبيقها مع نص صريح من القوانين الداخلية للأطراف ، او الاتفاقيات الدولية.

2. و جاء أيضا في تذكرة شركة سما شرط نصه " يجوز لنا في اي وقت بعد القيام بالحجز تغيير جداولنا الزمنية /أو الغاء أو انتهاء أو تحويل أو تأجيل أو تأخير أي رحلة نرى وفقا لتقديرنا المعقول ، و ان ذلك له ما يبرره من ظروف خارجة عن ارادتنا و سيطرتنا و / أو أنه تم لأسباب تتعلق بالسلامة أو الامن أو غيرها من المتطلبات و الدواعي التشغيلية او التجارية " و قد أوردت الخطوط الجوية السعودية في تذاكرها الدولية ما نصه " يتعهد الناقل ببذل أفضل الجهود لنقل الراكب و الامتعة بسرعة معقولة ، و الاوقات المبينة في جداول المواعيد أو في اماكن اخرى ليست مؤكدة ، و لا تشكل جزءا من هذا العقد ، و يحق للناقل دون اشعار ان يستبدل الناقلين او الطائرة ، و يحق له ان يعدل أو يحذف أماكن التوقف المبينة على التذكرة في حال الضرورة ، و الجداول خاضعة للتغيير دون اشعار ، و الناقل لا يتحمل مسؤولية اللحاق بالرحلات المتتابعة.

هنا نقول ؛ و بغض النظر عن مشروعية او عدم مشروعية هذا البند¹، ان الناقل الجوي لا يستطيع الافلات من واجب الرعاية الذي تلزم به في مواجهة المسافرين، اذا ما تحققت احواله، و ذلك لأن المقصود هنا هو الافلات من المسؤولية المقررة وفق الاتفاقيات الدولية²، و الاخيرة يبدأ نطاق تطبيقها حين تنفيذ عقد النقل، و لما كان الشرط ينص على ان البنود ليست جزءا من العقد و بالتالي فان تنفيذها من عدمه ليس من اختصاص الاتفاقيات الدولية و انما من اختصاص القانون الوطني، فاذا اقر القانون الوطني واجب الرعاية يكون الناقل مسؤولا عنه، و الا يفقد هذا الالتزام اية قيمة له.

فالمسافر عندما يتعاقد مع الناقل الجوي لغرض السفر جوا لا يكلف نفسه قراءة او تدقيق بنود و شروط مذكرة السفر في الغالب، و لا يلاحظ هذا الشرط المطبوع و لا يعير له بالا، فكل همّه هو السفر و التوقيتات المبيّنة له في تذكرة السفر أو لائحة المواعيد، فضلا عن المسائل التي يبغى المسافر قضائتها من وراء السفر.

1 يذهب بعض الفقه الى ان هذا البند غير مشروع أصلا و لا يعد نافذا بحق المستهلك، و السبب هو:

1- ان هذا الشرط يتنافى مع نص المادة ٢٦ من اتفاقية مونتريال ١٩٩٩ التي تقرر بطلان كل شرط يؤدي الى اعفاء الناقل من مسؤوليته أو ان يخفف منها. ٢- تعارضه مع صريح المادة ١٩ من اتفاقية مونتريال التي تقرر مسؤولية الناقل عن التأخير، و هذا النص امتداد لما اقرته اتفاقية وارسو ١٩٢٩ في المادة ٢٣ منها. ٣- ان قبول مثل هكذا شرط يجعل من التزام الناقل التزاما بوسيلة اي ببذل عناية، و ذلك خلاف ما متعارف عليه من ان التزامه هو التزام بنتيجة، و هذا ما أشارت عليه اتفاقية مونتريال من إقامة مسؤولية الناقل بمجرد عدم تحقق النتيجة و هي السفر في الموعد المتفق عليه. د. عارف بن صالح العلي: مسؤولية الناقل الجوي عن التأخير في نقل المسافرين - دراسة مقارنة، بحث محكم منشور في مجلة العدل العدد ٤٥ في مجرم ١٤٣١هـ، ص ٥٣ وما بعدها.

2. لذلك يذهب القضاء في فرنسا الى بطلان شرط الاعفاء من المسؤولية في حالة التأخير بالاستناد الى أحكام الاتفاقيات الدولية، ينظر:

- Cass civ: 1 jun 1997, 95-12221,4/418,143,d.1998, B. j c p. 1998, 10076. Et j p Tossi Dalloz, cabrillac et L, 1999, ec, p- 323

لأنه بدون هذا النظر تثار أمامنا تساؤلات من الصعوبة بمكان تجاهلها أو غض الطرف عنها، فأين هو حسن النية في تنفيذ العقود و أين هو مبدأ التعاون الذي يوجب عدم ترك المسافر يعاني ما يعانيه في المطارات أو صالات الانتظار أو حتى في الطائرة نفسها أو تجعله يتحمل جهدا و وقتا إضافيين، و هو الذي عمد إلى اختيار النقل الجوي كوسيلة سريعة و فعالة و آمنة لقضاء حاجته و إتمام مصالحه ؟

المطلب الثاني

القانون أساس الالتزام بالرعاية

إن الالتزام بالرعاية التزام فرضه المشرع الوطني على الناقلين الجويين بقوة القانون، و هذا الالتزام تكفل القانون به ؛ و ذلك من حيث إقراره و بيان مضمونه و تحديد حالات الإعفاء منه، و السبب في ذلك كما نرى يرجع الى اعتبارات كثيرة ؛ منها:

١- مراعاة حال المستهلك المتمثل بالمسافر الذي يتعاقد مع الناقل الجوي لنقله جوا عن طريق الطائرات مقابل اجر، و حماية له من تعسف الناقل الجوي الذي يسخر قوته الاقتصادية في سبيل الانتقاص من حقوق المسافر.

٢- استناد القوانين و اللوائح المنظمة لهذا الالتزام على المبادئ القانونية الدولية المقررة وفق المعاهدات الدولية و التي فرضت نوع من الموازنة بين التزامات الناقلين الجويين و حقوق المستهلك^١، و أخذت بنظر الاعتبار ان الطرف الاخير هو الطرف الضعيف في المعادلة، حتى لا يضطر الى ان يتحمل مشاق اضافية في الانتظار الطويل أو الغاء الحجز او البقاء فترات طويلة في مسار غير متفق عليه، فضلا عن مشقة السفر التي

1. فقد ورد مثلا في الديباجة الخاصة باتفاقية مونتريال عام ١٩٩٩ ما نصه " و إدراكا منها - اي الدول الأطراف في هذه الاتفاقية - لأهمية تأمين حرية مصالح المستهلكين في النقل الجوي الدولي... و اقتناعا منها بأن اتخاذ التدابير الجماعية من قبل الدول لتحقيق مزيد من التوافق لبعض القواعد التي تحكم النقل الجوي الدولي من خلال اتفاقية جديدة هو الوسيلة الأكثر ملائمة لتحقيق توازن عادل بين المصالح.

يعاني منها أصلاً، و مثال ذلك ما جاء في أسباب إقرار لائحة المفوضية الأوروبية¹ التي تنص على أن:

" ١- ان الاجراء الذي اتخذته الجماعة في مجال النقل الجوي الدولي، يهدف الى ضمان مستوى عالي من الحماية للركاب فضلاً على ان تؤخذ بعين الاعتبار متطلبات المستهلكين التي يستحقونها.

٢- ان نفي الرحلات وإلغائها وتأخير الرحلات الجوية الطويلة يسبب متاعب جمّة وإزعاجاً للركاب.

٣- ينبغي للجماعة - الدول الأوروبية - رفع معايير الحماية التي وضعتها هذه اللائحة لتعزيز حقوق المسافرين و ضمان ان تعمل شركات النقل الجوي في ظل ظروف منسقة في ظل اجواء تحرير السوق".^٢

من هنا يتضح ان توجه كثير من دول العالم الآن، وسواء على مستوى الاتفاقيات الدولية او الاتفاقيات الاقليمية او حتى القوانين و اللوائح الوطنية تتجه الى حماية المستهلك بقوة القانون، عندما أقرت واجب الرعاية، فإذا أردنا أن نستشرف هذا الواجب و نعاين أبعاده و مدياته؛ فيجب ان ننظر الى النصوص القانونية التي نظمته، و بالتالي ليس هناك من دور للارادة في ظهوره و الالتزام به، سواء ارادة الناقل او ارادة المستهلك.

لكن بنفس الوقت لا يوجد هذا الالتزام ما لم يوجد اتفاق صحيح بين الناقل و المسافر، و أن يكون هذا الناقل ناقلاً جويًا، و ان تتحقق الحالات التي فرضها القانون للرعاية، و هي:

1 . و الصادرة عن برلمان الاتحاد الأوربي ذي العدد ٢٦١/٢٠٠٤، في ١١ فبراير ٢٠٠٤ سابقة الذكر.

2. و نعتقد ان ما دفع هيئة الطيران المدني في المملكة العربية السعودية الى إصدار اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك هي نفس هذه الاعتبارات، بالاضافة الى شعورها بأهمية وجود مثل هكذا قواعد، لما تشهده مطارات المملكة من زحام شديد بالمسافرين و الرحلات من كل دول العالم تقريباً اثناء موسم الحج، أما بالنسبة لتشي شركة طيران الخليج لنظام اللائحة الأوروبية في عملها، و في ذلك رغبة أكيدة في توفير حماية اكبر للمستهلك.

- ١- تأخر الرحلة الجوية.
- ٢- إلغاء الرحلة الجوية.
- ٣- نفي الصعود بسبب الحجز الفائض.
- ٤- رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة.

و يرجع قولنا بهذا الرأي الى النظر الى الاعتبارات التي دعت
المشرعين في دول الاتحاد الاوربي او في المملكة العربية السعودية مثلا الى
اقرار هذا الواجب، و نرى ان هذه الاعتبارات ترجع الى مبادئ العدالة و
التعاون الذي يجب ان يقدم من الناقل في مواجهة الناقل و اعتبارات
أخلاقية تفرضها ضرورات الواقع العملي، و لتفصيل ذلك نقول:

انه ليس من العدالة ان لا نحقق التوازن بين مصلحتين هما؛
مصلحة للمسافر و الاخرى للناقل الجوي، صحيح أنهما متعارضتين
لكنهما جديرتين بالاهتمام كليهما، فالمسافر طرف ضعيف لا يستطيع ان
ينهض بكافة أعباء السفر خصوصا الإضافية منها، خاصة عندما يكون في
ظروف لا يستطيع معها ان يتدارك ما يصيبه من اعباء مضافة، قد تكون
خارج حسابه و توقعاته او تكون فوق حدود قدراته الاقتصادية و المالية.
اما مصلحة الناقل فيجب ان تراعى أيضا بعدم إثقال كاهله
بفروض إضافية فضلا عن الاعباء الأساسية التي يضطلع بها في نطاق
عمله، لأن ذلك سيؤدي حتما الى شل روح الابداع لديه و التهرب من
الاستثمار في قطاع النقل الجوي، مما ينعكس سلبا على تنمية و تطور هذا
القطاع بشكل عام.

لذلك فان الموازنة بين هاتين المصلحتين تلمي علينا ان نقول، بأن
حصول المسافر على الرعاية كالتزام على الناقل ليس مرتبطا بالضرر
بشكل قاطع، و انما مرتبط بترجيح " بسيط " لمصلحة المستهلك " المسافر "
و هو بنفس الوقت يشكل برأينا دافعا للناقل الجوي من زوايا متعددة:

الأولى: حث الناقل على الالتزام بالمواعيد و الجداول المقررة التي
ينفرد هو بتغطيتها ابتداء، و هو يتحمل تبعه الإخلال بها في حالة تحقق
هذا الإخلال^١، و يرجع ذلك إلى اعتبارات أخلاقية بالضرورة.

1. ينظر نص المادة الاولى الفقرة الرابعة من نص اللائحة الاوربية.

الثانية : و فيها مساعدة الناقل في التخلص من أعباء إضافية ،
تتمثل بتحملة المسؤولية عن أية أضرار يمكن ان تصيب المسافر من جراء
التأخير او إلغاء الرحلة ، خصوصا اذا ما تقررت مسؤوليته عن تلك
الحالات ، و التي تخضع أحكامها لنصوص الاتفاقيات الدولية و ليس
للقوانين الوطنية ، و لا يخفى ما يمكن ان يتحملة الناقل من أعباء مالية قد
تزيد أصلا عن تلك التي يتحملها بسبب رعايته للمسافر .

الثالثة : ثم ما ذنب المسافر الذي تجشم عناء الحضور في الموعد
المحدد و تحمل ساعات الانتظار الطويلة و العسيرة ليبلغ بعد ذلك بإلغاء
الرحلة أو تأجيلها ، و لا حول له و لا قوة الا التسليم بالأمر الواقع الذي
حصل ، فالعدالة و الضمير القانوني يدعوان إلى ان يتحمل هذا الناقل
جزءا من هذه التكاليف التي يتحملها هذا المسافر ، حين تكليف الناقل
برعاية المسافر ، خصوصا و ان اغلب الحالات التي تستوجب الرعاية هي
أصلا متحققة بسبب الناقل و ليس للمسافر دخل فيها .¹

من هنا نقول ان اساس الالتزام بالرعاية ، هو القانون الذي اقره و
حدد نطاقه ، و هو واجب التنفيذ من قبل الناقل عند تحقق حالاته ، و
سواء تم ذكره في العقد أو لم يذكر ، و سواء علم به المسافر او لم يعلم ، و
هو مستحق الاداء قانونا و دون المطالبة ، و انما هو تلقائي و مباشر
التنفيذ ، و لا يشترط لقيامه إصابة المسافر او التسبب بأضرار جسدية له .

من ذلك نستنتج ان الالتزام بالرعاية هو التزام من نوع خاص فهو
التزام اقل من الالتزام بنتيجة و أعلى من الالتزام ببذل عناية بسبب ان
هذا الالتزام يعد التزاما تبعا ، وهو لا يتحقق دائما ، فإذا قلنا انه التزام
بنتيجة فسيكون بمثابة الالتزام بالسلامة ، و لما كان الاخير يختلف عن
الالتزام بالرعاية فانه من الطبيعي ان لا يأخذ نفس الحكم المحدد له ،

1. و هنا نرى ان المفوضية الاوربية اعلنت في ٢٠٠٧/٤/٦ بأن ٧٠٪ من حالات التأخير و
إلغاء الرحلات يكون لأسباب متعلقة بشركات الطيران او بالمطارات... لمزيد يراجع
الموقع الالكتروني :

- <http://www.alittihad.co.ae/itemadd.phd?id=107012>

لذلك نجد انه لا ينهض الا في الاحوال التي حددها القانون و لا ينهض فيما دون ذلك.

أما بالنسبة لكونه اعلى من الالتزام ببذل عناية، فلأن هذا الالتزام لا يكون مفروضاً على الناقل بأن يستفرغ وسعه و يبذل عنايته بالقيام به، بغض النظر عن نتيجته، سواء تحققت او لم تتحقق، و انما هو التزام واضح، مقرر النوع و محدد المقدار، يلتزم به الناقل مباشرة حين ظهور الحالات التي تستدعي قيامه قانوناً و لا ينهض فيما دون ذلك، فضلاً عن ذلك فانه يمكن الاستعاضة عنه بالتعويض حسب ما تنص عليه اللوائح المقررة له.¹

المبحث الرابع

مضمون الالتزام بالرعاية

وستتناول بحث مضمون الالتزام بالرعاية حسب القوانين و اللوائح الوطنية الداخلية، و ذلك بتحديد الخدمات التي تطلب المشرع الوطني تقديمها و الواجبات التي فرض القانون على الناقل الجوي التقيّد بها، و ذلك لأن ما يخرج عن هذه الحدود يعد خارج نطاق تطبيق تلك اللوائح، بسبب خضوعها للاتفاقيات الدولية المنظمة لمسؤولية الناقل الجوي او التعويض المطلوب أداؤه من قبل الناقل الجوي، و لما كان مضمون هذا الالتزام قد حدده المشرع بحسب الحالة التي تستوجب الرعاية، عليه فإننا سنتناول تحديد مضمون هذا الالتزام بالنظر إلى كل حالة على حده في المطالب الآتية:

1. تنص الفقرة 4 المادة السابعة من اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك في المملكة العربية السعودية على أنه " يمكن ان يكون التعويض في الحالتين الموضحتين في الفقرة (3) من هذه المادة - و التي تناولت حالة الغاء الرحلة بسبب ظروف آنية أثناء تواجد المستهلك في المطار - من خلال اصدار تذاكر سفر مفتوحة الوجهة مستحقة الاداء خلال عام من تاريخ اصدارها شريطة موافقة المستهلك على ذلك."

المطلب الأول

الالتزام بالرعاية في حالة تأخير الرحلات

و المقصود بالتأخير هنا ليس التأخير المنشئ لمسؤولية الناقل الجوي وفق الاتفاقيات الدولية، وإنما هو كل تأخير يخرج عن هذا النطاق، فليس الغاية من اقرار اللوائح الخاصة بالرعاية هو ان نجمع بين أحكام الاتفاقية و الواجبات المقررة في تلك القوانين و اللوائح الوطنية، و إنما يتحدد نطاق تطبيق كل واحدة بمجال لا تعمل فيه الأخرى¹، فلا يخفى ما يمكن ان يؤدي اليه هذا القول من إرهاب غير مبرر يمكن ان يصيب الناقل، فاذا كانت اتفاقية مونتريال المعقودة عام ١٩٩٩ مثلا يتحدد نطاق تطبيقها بموجب المادة ١٩ منها و التي تنص على " يكون الناقل مسؤولا عن الضرر الذي ينشأ عن التأخير في نقل الركاب أو الامتعة بطريق الجو...".

و بما ان المقصود بهذا التأخير، هو التأخير الحاصل في الوقت المحدد لتمام الرحلة و ليس التأخير الحاصل في وقت الإقلاع او انطلاق الرحلة الجوية، فانه بذلك يكون اي تأخير يمكن ان يخرج عن هذا النطاق هو التأخير الذي يدخل ضمن اطار تطبيق لوائح حماية المستهلك، و هنا لا بد من الإشارة الى مسائل في غاية الاهمية تتمثل بـ:

الاولى: ما أقره القضاء من معيار لتطبيق نطاق الاتفاقية الدولية سابقة الذكر، الا وهو معيار البدء بتنفيذ عقد النقل الجوي، و ذلك بأن يضع المسافر نفسه تحت إشراف و توجيه الناقل بأن تبدأ عملية الصعود

1. و هو ما ذهبت اليه محكمة النقض الفرنسية عندما قررت وضع قواعد اتفاقية وارسو جانبا عندما يثبت ان الضرر الذي اصاب المدعي قد وقع بعد الهبوط، و بالتالي خارج الفترة التي تغطيها هذه الاتفاقية، و ايدت بذلك حكم محكمة استئناف باريس الصادر في نوفمبر ١٩٩٦ بالاستناد الى احكام المادة ١١٤٧ من القانون المدني و ليس على اساس اتفاقية وارسو:

- Cass civ:12 nov 1996 gas pal 1-73,1997 G concl benas ,
RTD 2011, Dalloz n.1999.civ. p- 843.

الى الطائرة و الحال التي يكون فيها المسافر على متن الطائرة ، و أثناء نزول المسافر من الطائرة ¹ .

الثانية : يمكن ان يتحول الالتزام بالرعاية اذا ما تجاوز التأخير الى الحد المعقول الى نطاق تطبيق الاتفاقية ، اي انه يتحول من التزام بالرعاية خاضع لاحكام التشريع الوطني الى الالتزام بالمسؤولية خاضع لاحكام الاتفاقيات الدولية ² .

الثالثة : و يمكن ان نجد الالتزام بالرعاية قائما حتى حين تنفيذ عقد النقل ، مثلا حين تغيير مسار الرحلة أثناء قيامها ، او التأخير الذي يحصل عند تأخير إقلاع الطائرة بعد هبوطها في محطة أرضية لغرض إصلاح خلل او التزود بالوقود أو غيرها من الحالات و الفروض التي قد تضطر بها الطائرة من تغيير مسارها الجوي التأخير في الإقلاع مرة أخرى .

و تذهب لائحة الاتحاد الأوربي لسنة ٢٠٠٤ : إلى ان التأخير هو تأجيل الرحلة الى ما بعد المقرر لانطلاقها ³ ، و لم تحدد لائحة حماية

1 . قد ذهبت إحدى المحاكم الأمريكية الى انه في حالة وجود الراكب خارج نطاق إشراف الناقل الجوي لا تمتد مسؤولية الناقل تجاهه في حالة اصابته بجروح أو تعرضه للوفاة ، طبقا لاحكام الاتفاقيات الدولية و انما تخضع للقانون الوطني ، حيث تعلقت الدعوى بطلب الراكب التعويض عن الاضرار التي لحقت به نتيجة الحادث الذي تعرض له بسبب انزلاقه على الجليد وسقوطه على الارض في مكان يقع بين حفلة نقل الراكب و احد مباني المطار ، و كان سائق الحافلة تابعا للمطار و ليس للناقل الجوي...لزيد في ذلك و غيره ينظر دعوى :

Adler ضد Australian airlines المذكورة لدى .

- Ruwantissa I.R Abeyratne: The spread of tuberculosis in the aircraft cabin – air carrier liability , air & space law , klawer law international, Dordrecht, the Netherlands Issu Octpber 1999, vol Xxiv number 4/5, p- 193.

2 . قضي دعوى نظرها القضاء الأمريكي ذهبت فيها الى ان احتجاز الراكب في الطائرة على الأرض مدة طويلة ، وفشل الناقل في توفير الطعام خلال ١١ ساعة من التأخير على الأرض يعتبر حادثا و يخضع لاحكام الاتفاقية الدولية (وارسو ١٩٢٩) ، لاعتبار ان التأخير هنا لم يكن مألوقا... لمزيد ينظر قضية :

- Chendrimada v Air India 1992 المذكورة لدى Kreindler and Blanca: op cit , p- 10-98

3. المادة ١/٦ من اللائحة الاوربية.

المستهلك السعودية معنى التأخير، و لكن يستشف ان المقصود به ضمنا هو حصول تأخير في موعد إقلاع الرحلة أثناء تواجد المستهلك في مرافق المطار، و هذا يعني ان التأخير المقصود هنا الموجب للرعاية، هو التأخير الذي يحصل عندما تؤجل الرحلة الجوية ليتم الإقلاع بعد الموعد المحدد لقيامها في تذكرة السفر^١.

و يمكن ان يكون أيضا في حالة تغيير مسار الرحلة، أثناء تحليقها سواء كان هذا التأخير اضطراريا او عاديا،^٢ كما يمكن ان يكون التأخير في صورة تأخير النزول من الطائرة بحيث يمتد التأخير لمدة تزيد عن الموعد المحتمل الوصول فيه و المعلن عنه من قبل الناقل الجوي، كأن يبقى الراكب في الطائرة مدة طويلة بسبب التفتيش او لإجراءات أمنية او اي سبب اخر.^٣

و لتجاوز اي اختلاف يمكن ان يثار بصدد تحديد التأخير الموجب للرعاية، فقد تبنت اللائحة الاوربية معيارا حاسبيا يعتمد على قياس الساعات و المسافات المطلوب اجتيازها بالرحلة، فقررت مثلا مدة ساعتين فاكثر للرحلات الجوية من ١٥٠٠ كم فاقل، و ثلاث ساعات فأكثر في حالة الرحلات لأكثر من ١٥٠٠ كم داخل دول الجماعة الاوربية او الرحلات بين ١٥٠٠ كم و ٣٥٠٠ كم لسائر الرحلات الجوية و مدة اربع ساعات للرحلات المقررة لأكثر من المسافات المقررة المتقدم ذكرها، فيجب على شركات النقل الجوي واجب الرعاية في الأحوال المتقدم بيانها،^٤ بالشكل الاتي:

١. الوجبات أو المرطبات في الوقت المناسب.
٢. تهيئة الامكانيات الخاصة باجراء المكالمات الهاتفية و التلكس او رسائل الفاكس او البريد الالكتروني.

1. المواد ٨ الفقرات ٥ و ٦ و ١٠ و ١١ من هذه اللائحة.
2. المادة ٨ الفقرة ١١ من هذه اللائحة.
3. وقد حددت اللائحة السعودية التأخير بمدة اجمالية تتجاوز ٦ ساعات، وذلك في المادة ١٣/٨ منها.
4. المادة ٩ بفقرتها ١/ أ و ٢ من اللائحة الاوربية.

اما اذا كان الوقت المعقول المنفع لانطلاق الرحلة في اليوم التالي لليوم المحدد مسبقا، فيتضمن التزامها بالرعاية^١ :
١- الاقامة في الفندق .

٢- التنقل بين المطار و الفندق او مكان الاقامة.

و جدير بالذكر ان الناقل الجوي يعفى من متطلبات الرعاية اذا قام بإخطار المستهلك بتأخير الرحلة او تغيير الموعد المقرر لها قبل ١٤ يوم من التاريخ المحدد للسفر، او اذا اختار المسافر تعويضه وفق المادة ٨ بفقرتها السابعة، او اذا لم يتمكن الناقل من تقديم الرعاية المطلوبة لنقص في البنى التحتية و مرافق المطار و الإمكانيات الملائمة لتقديم خدمات الرعاية^٢.

المطلب الثاني

الالتزام بالرعاية حين إلغاء الرحلات

إلغاء الرحلة يعني عدم تشغيل الرحلة الجوية التي كانت مقررة سابقا لنقل المسافرين^٣ التي يتم الاتفاق عليها سلفا، و جدير بالذكر ان على الناقل الجوي ان يسعى قدر الإمكان لأن يجد من عدد الرحلات الملقاة، مع مراعاة جوانب الامن و السلامة^٤، وما يستحقه المسافر في حالة إلغاء الرحلة من رعاية هي وفق اللائحة الاوربية هي :

١- الوجبات أو المرطبات في الوقت المناسب.

٢- تهيئة الامكانيات الخاصة بإجراء المكالمات الهاتفية و التلكس او وسائل الفاكس او البريد الالكتروني^٥.

١. المادة ١ / ٩ / ب و ج من اللائحة الاوربية.
٢. المادة ٨ بفقرتيها ٨ و ٩ من اللائحة السعودية.
٣. المادة ٢ / ل من اللائحة الاوربية.
٤. المادة ١ / ٧ من اللائحة السعودية.
٥. المادة ١ / ٩ / أ و ٢ / ٩ من اللائحة الاوربية، و جدير بالذكر أن مفوضية الاتحاد الاوربي هددت الشركات العاملة في مجال الطيران الجوي باللجوء الى القضاء في حالة فشلها في تطبيق احكام اللائحة الاوربية، حيث تتهم شركات الطيران بأنها تفرض على الركاب استرداد قيمة تذكرتهم عند إلغاء الرحلة بدلا من تخييرهم بين استرداد قيمة التذكرة أو السفر عبر خطوط اخرى، و ترفض شركات الطيران منخفض التكاليف تسفير ركابها عبر خطوط اخرى في حالة إلغاء رحلاتها، لأن ذلك اكثر تكلفة، و بالتالي =

اما في حالة الغاء الرحلة المقررة و الاتفاق على إعادة التوجيه و كان موعد الرحلة الجديدة على الاقل اليوم التالي للرحلة التي ألغيت، فالرعاية تكون على الوجه الاتي:

١- الوجبات و المرطبات في الوقت المناسب.

٢- النقل بين المطار و مكان الاقامة^١.

و تشمل الرعاية هنا ايضا حالة اذا قام الناقل الجوي بتأمين رحلة بديلة للرحلة الملغاة على ذات الناقل الجوي او ناقل اخر خلال مدة لا تتجاوز ست ساعات من موعد الغاء الرحلة الملغاة، أو قام الناقل بتأمين وسيلة نقل برية، اذا كانت المسافة بين نقطة المغادرة و بين نقطة الوصول لا تتجاوز ٤٠٠ كم، و امتد التأخير بين الرحلة الملغاة و الرحلة البديلة لمدة تتجاوز ست ساعات ان يقدم الرعاية اللازمة للمستهلك^٢.

و جدير بالذكر ان الناقل الجوي يعفى من متطلبات الرعاية المنصوص عليها هنا في احوال هي:

١- اذا اخطر الناقل الجوي المستهلك قبل سبعة ايام من التاريخ المحدد للسفر.

٢- اذا اخطر الناقل الجوي المستهلك بالغاء الرحلة قبل اقل من سبعة ايام من التاريخ المحدد لها، و اختار المستهلك رحلة بديلة او ألغى الرحلة و استعاد قيمة التذكرة لكامل الرحلة^٣.

المطلب الثالث

الالتزام الرعاية في حالة نفي الصعود

و نعني بنفي الصعود رفض اركاب المسافر على متن الرحلة الجوية بسبب الحجز الفائض^٤، او حرمان المسافر من الصعود على متن الرحلة

=تذهب المفوضية الى ان هذه السياسة تجعل العديد من الركاب عالقين في المطارات الاقليمية لعدة ايام، دون توفير سبل الراحة و الرعاية لهم... لمزيد يراجع الموقع الالكتروني:

- <http://www.alittihad.co.ae/itemadd.phd?id=107012>

١. المادة ١/٩ ب و ج من اللائحة الاوربية.
٢. المادة ١١/٧ من اللائحة السعودية.
٣. المادة ١١/٧ من اللائحة السعودية.
٤. المادة ١/٦ من اللائحة السعودية، عندما يقترن الحجز الفائض بعدم وجود متطوعين للنزول.

الجوية^١ رغما عنه، و الناقل الجوي يحق له ان يقوم بعمليات الحجز الفائض على رحلاته، على ان يسعى قدر الإمكان لتقليص عدد المستهلكين المحرومين من الرحلة،^٢ وهذا السبب يؤدي الى نهوض الالتزام بالرعاية في كل صورته وأشكاله،^٣ وهذه الصور:

١- تقديم معلومات وافية للمستهلك عن حقوقه عند رفض الإركاب بسبب الحجز الفائض بطريقة مكتوبة و وافية، ان يقدم له الإرشاد اللازم بهذا الشأن.^٤

٢- المرطبات و الوجبات في الوقت المناسب.

٣- الإقامة في الفنادق.

٤- التنقل بين المطار و الفندق أو مكان الإقامة.

٥- توفير المكالمات الهاتفية و التلكس أو وسائل الفاكس او البريد الالكتروني.

ويعنى الناقل الجوي من متطلبات الرعاية هذه، في حالة نفي الصعود في الاحوال الآتية:

١- اذا قام الناقل بتوفير مقاعد بديلة على ذات الرحلة، على درجة اعلى من درجة الاركاب المتفق عليها.

٢- اذا تطوع احد الركاب و تنازل عن مقعده مقابل عرض مقدم من الناقل بنفس الدرجة المتفق عليها.^٥

٣- اذا وافق المستهلك على السفر بذات الرحلة بدرجة ادنى، وقام الناقل بتعويضه عن كامل فرق السعر بين درجة الإركاب الأصلية و بين الدرجة التي تم السفر عليها، للجزء الذي تم تنزيل الدرجة عليه من الرحلة.^٦

١. المادة ٤ / الفقرات ١ و ٣ من اللائحة الاوربية.

٢. المادة ١/٦ من اللائحة السعودية.

٣. وذلك ما نصت عليه صراحة المادة ٤ في فقرتها الثالثة من اللائحة الأوربية، و المادة ٦ في فقرتها الثامنة من لائحة حماية المستهلك السعودية.

٤. المادة ٢ / ١٤ من اللائحة الأوربية و المادة ٨/٨ من اللائحة السعودية.

٥. المادة ١٠/٨ - ب من اللائحة الأوربية.

٦. المادة ٢/١٠ من اللائحة الأوربية.

٤. إذا لم يلتزم المستهلك ببند وشروط عقد النقل ولم يلتزم بسياسة الناقل الجوي المعلنه له^١.
٥. اذا قام الناقل الجوي بتوفير نقل جوي مشابه او أية وسيلة نقل أخرى للمستهلك ، توصله الى مقصده خلال ستة ساعات من وقت الإقلاع الأصلي^٢.

المطلب الرابع

رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة

- ويقصد بذوي الاحتياجات الخاصة هنا؛ الأشخاص الذين يحتاجون الى عناية خاصة في حركتهم الذاتية، أو عندما يستقل وسيلة من وسائل النقل، بسبب عجز جسدي او حسي دائم أو مؤقت، او الضعف الفكري او صغار السن او الأطفال غير المصحوبين، او النساء الحوامل، او اي حالة تحتاج الى عناية خاصة، بالإضافة الى حاجته لجميع صور الرعاية المقدمة للركاب عموماً،^٣ وقد استثنت اللوائح الخاصة بحماية المستهلك ذوي الاحتياجات الخاصة و ميزتهم في الرعاية، إضافة إلى الرعاية التي يستحقونها كبقية الركاب، وهذا التمييز يتمثل بالاتي:
١. عدم جواز رفض إرهاب المستهلك او نفي صعوده، إذا كان من ذوي الاحتياجات الخاصة من قبل الناقل، ما لم يكن ذلك لدواعي أمنية أو صحية أو بسبب إجراءات السلامة، أو عدم كفاية وثائق السفر^٤.
 ٢. توفير الكراسي المتحركة و العلامات الإرشادية الواضحة في مرافق المطارات و حتى أثناء التوجه إلى الطائرة و بعد النزول منها.
 ٣. توفير خدمة الصعود و النزول من الطائرة و النزول منها دون مقابل.

١. المادة ٦ الفقرات ٦ و٧ و٨ / ب و ت و ٩ / أ و ب، من اللائحة السعودية .

٢. المادة ٧ الفقرات ٩ و ١٠ من اللائحة السعودية.

٣. المادة ٢ / ط، و يدخل ضمن هذه الحالة أيضا الكلاب المصاحبة للمسافر حسب الماد

١١٤ / ١ من اللائحة الأوربية، و المادة ١٤ / ٣ من اللائحة السعودية.

٤. المادة ٢ / ي من اللائحة الأوربية و ٩ / ١ من اللائحة السعودية.

٤- تحقق إعلام ذوي الاحتياجات الخاصة من قبل الناقل الجوي، خاصة في حالة فقدان البصر أو الصم عن مواعيد الرحلات أو إلغاؤها أو تأخيرها.

٥- إعطاء الأفضلية والأولوية في نقل الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة على ذات الرحلة مع انخفاض على المستهلكين العاديين.^١ هذا ولا يعفى الناقل من واجب الرعاية هذا، وإنما يؤكد التزام الناقل ببذل الرعاية اللازمة التي يحتاجها المستهلك بشكل عام أثناء إلغاء أو تأخير أو تغيير مسار الرحلات.^٢

المطلب الخامس

حالات خاصة للالتزام بالرعاية

فضلا عما تقدم من صور للالتزام بالرعاية، فإننا نجد انه من الضروري الإشارة إلى حالات خاصة افرد لها المشرع الوطني أحكاما خاصة أيضا، وهذه الحالات اما ان تتعلق بالقوة القاهرة، او ان المسافر يجمع بين التعويض الذي يقرره المشرع الوطني وبين الرعاية، او أن المسافر يستحق التعويض دون الرعاية، او أن الناقل لا يؤدي ما مطلوب منه من التزام بالرعاية، و لا يلتزم بالرعاية من حيث الأساس، وهذا ما سنبينه في فروع أربعة كالآتي:

الفرع الاول

الالتزام بالرعاية في حالة القوة القاهرة

لم تحدد اللوائح الوطنية - سواء الأوربية أو اللائحة السعودية^٣، معنى القوة القاهرة في مجال النقل الجوي لذا فانه يجب تحديد معناها وفق

١. المادة ١١ / ١ من اللائحة الاوربية.
٢. المادة ٢ / ١١ من اللائحة الاوربية، و المادة ٩ / ث من اللائحة السعودية.
٣. أوردت الفقرة ٦ من المادة ١٣ من اللائحة السعودية تمثيلا للقوة القاهرة عندما نصت على انه "يعد من سبيل القوة القاهرة اي حالة ينتج عنها استحالة تسيير رحلة معينة أو مجموعة الرحلات الى وجهة معينة أو مجموعة من الوجهات لأسباب لا يمكن للناقل الجوي السيطرة عليها او تلافيها و لا يتضمن تعريف القوة القاهرة الاعطال الفنية للطائرة".

الاتفاقيات الدولية، فالقوة القاهرة دخلت مجال النقل الجوي كوسيلة من وسائل دفع مسؤولية الناقل الجوي في اتفاقية وارسو المعقودة عام ١٩٢٩، حيث يفهم من نص المادة ٢٠ منها إمكانية إعفاء الناقل الجوي من المسؤولية متى أثبت أنه كان يستحيل عليه و تابعه اتخاذ التدابير الضرورية لتفادي الضرر، والاستحالة المذكورة هنا لا تتحقق إلا إذا كان الأمر متعلقا بالقوة القاهرة، وعلى ذلك يكون الناقل الجوي الذي يفشل في إثبات أنه كان يستحيل عليه وعلى تابعه اتخاذ التدابير الضرورية لتوقي الضرر بسبب القوة القاهرة، مسؤولا وفق أحكام هذه المادة.

ولكي نكون بصدد قوة قاهرة يجب أن يتوفر عدم التوقع، وعدم القدرة على الدفع، أي عدم قدرة الناقل أو تابعه على تفادي الحادث أو الضرر، وعلى لا نكون بصدد قوة قاهرة في حالة مخاطر الطيران العادية كتقلبات الطقس أو التغيرات الجوية العادية وكذلك الإضراب الجزئي عن العمل، لأن هذه الحالات أمور متوقعة فضلا عن إمكانية الناقل القيام بها لأن تنفيذ الناقل لإلتزامه هنا لا تكون مستحيلة، وعندئذ يتحمل الناقل المسؤولية، ويذهب بعض الفقه إلى اعتبار أعمال السلطات العامة من قبيل القوة القاهرة.^١

وهنا نشير إلى أن توجه اللائحة السعودية يختلف عن توجه اللائحة الأوربية؛ إذ إن الأخيرة تقرر إعفاء الناقل الجوي من دفع التعويض فضلا عن إعفائه من التزام الرعاية، إذا هو أثبت أن سبب إلغاء الرحلات هو ظروف استثنائية لا يستطيع مجابتهها ولو اتخذ التدابير المعقولة في مواجهتها.^٢

أما اللائحة السعودية فتقرر بأنه لا يعفى الناقل الجوي من تقديم خدمات الرعاية للمسافرين في حالات الكوارث الطبيعية والقوة القاهرة^٣، إلا أن المشرع يتساهل معه في هذا الفرض، والسبب في ذلك يرجع إلى:

1. Malcolm: contracts of carriage by air , op cit , p – 132.

2. المادة ٥ ف ٣ من اللائحة الأوربية.

3. المادة ١٣ / ١ من لائحة حماية المستهلك السعودية.

١- إن الناقل الجوي ليس لديه اي دور في حدوث القوة القاهرة أو الكارثة الطبيعية.

٢- إن مدة القوة القاهرة أو الكارثة الطبيعية قد تطول أو تقصر، وقد تكون عواقبها وخيمة ليس على الناقل فقط وإنما على مجمل القطاعات البيئية والصحية والاجتماعية والاقتصادية وحتى السياسية^١.

٣- إن المشرع الوطني يفرض على الناقل الجوي واجب الرعاية في الظروف الاعتيادية والتي يتمكن فيها الناقل الجوي من أداء مهامه وواجباته، ومحاسبه بل ويتشدد معه عندما يخل بواجبه، لكن ليس من العدالة ان نعامل الناقل الجوي بذات المستوى من التشدد في حالة القوة القاهرة التي تصيب حركة الملاحة الجوية بشكل تام وليس الناقل الجوي بالذات.

عليه نجد المشرع يخفف الوطء على الناقل في هذه الحالة، ويلاحظ اللائحة السعودية، تقيد التزام الناقل بالرعاية والمساعدة بالإمكانية عندما يقرر بأن على الناقل الجوي ان يقدم قدر الإمكان خدمات الرعاية والمساعدة الملائمة في حالات الكوارث الطبيعية والقوة القاهرة بينما يذهب ابعد من ذلك عندما لا يقرر مسؤولية الناقل أصلاً تجاه المستهلكين في حالات القوة القاهرة أو الكوارث الطبيعية، اذا اثبت انه اتخذ الإجراءات التي كان يجب عليه القيام بها أو كان من المستحيل عليه ان

1. ينظر اثر ثورة بركان غريمسفتون في جنوب شرق ايسلندا على حركة الملاحة الجوية حيث أصاب الشلل قطاع النقل الجوي وتوقفت حركة الملاحة الجوية في ٣٠ دولة اوروبية والغيت في يوم واحد أكثر من ١٧ الف رحلة جوية بسبب السحب البركانية من اصل ٢٢ الف رحلة جوية في اوربا، وذلك حسبما اعلنته المنظمة الاوروبية لسلامة الملاحة الجوية، بسبب السحب البركانية الحاملة للرماد البركاني، الذي فاق في تأثيره تأثير هجمات ١١ أيلول ٢٠٠١، حيث تتسبب سحب الرماد البركاني بمشاكل في الرؤية ويمكن ان تؤدي الى تعطيل محركات الطائرات المحلقة، للمزيد ينظر الموقع الالكتروني:

- <http://www.france24.com/ar/20/00418-avition-ash-sanday-europe-travel-chaos>

2. المادة ١/١٣ من لائحة حماية المستهلك السعودية.

يتخذ تلك الإجراءات، و يضيف أيضا انه حتى في حالتي إلغاء الرحلات او تأخيرها تتم الاستعانة بالأحكام الخاصة بهذين الفرضين دون ان يكون لهما صفة الإلزام على الناقل الجوي¹.

و إذا تأملنا الحكم الوارد في النص المتقدم و قارناه بالواقع العملي، فإننا سنجد ان الناقل الجوي في الوقت الذي يسعى فيه الى ضمان أقصى حماية لمصالحه، من خلال تضمين تذاكر السفر أقصى ما يرتثيه من بنود و شروط يستطيع ان يتخلص بواسطتها من أية مسؤولية يمكن ان تقرر تجاهه²، و على وجه الخصوص الرعاية التي يلتزم بتقديمها في الأحوال التي تنهض فيها، ثم نرى المشرع يفسح المجال واسعا أمامه و يترك امر رعاية المسافر لرغبته و إمكانيته، فهل تتصور ان بعد هذا السماح يمكن ان تتحقق رعاية للمسافر في حالة القوة القاهرة³؟ و الإجابة ستكون بالنفي بالضرورة اذا ما نظرنا الى واقع الناقلين الجويين في عالمنا المعاصر⁴.

1. المادة ٢/١٣ من لائحة حماية المستهلك السعودية، و موقف اللائحة في هذا الفرض مشابه لما ذهب اليه اللائحة الاوربية في المادة ٣/٥ منها.
2. و هنا نرى ان المفوضية الاوربية اعلنت في ٢٠٠٧/٤/٦ بأن شركات الطيران غالبا ما تستند الى ظروف غير طبيعية مثل سوء الاحوال الجوية لتبرير الغاء الرحلات و بالتالي لا تدفع التعويض في حين ان ٧٠٪ من حالات التأخير و الغاء الرحلات يكون لاسباب متعلقة بشركات الطيران او بالمطارات... لمزيد يراجع الموقع الالكتروني:
<http://www.alittihad.co.ae/itemadd.phd?id=107012>
3. و هذا ما أكدته المفوضية الاوربية في عام ٢٠٠٧ عندما أكدت على ضرورة توصل شركات الطيران و حكومات الاتحاد الاوربي الى اتفاق لتحسين حقوق المسافرين بالطائرات خلال ٦ أشهر، حتى لا تلجأ المفوضية الى القضاء ضدها، حيث قالت المفوضية ان شركات الطيران و السلطات الوطنية في الاتحاد الاوربي فشلت في الالتزام بقواعد الاتحاد الاوربي الخاصة بحماية حقوق الركاب و شركات الطيران... للمزيد يراجع الموقع الالكتروني:
<http://www.alittihad.co.ae/itemadd.phd?id=107012>
- و اكدت صحيفة عكاظ في عددها ٣٥٢٧ الصادر في ١٤٣٩/٣/٩ هـ حيث كشفت فيها هيئة الطيران المدني السعودية عن انها فصلت بأكثر من ١٠٠ شكوى ضد شركات الطيران المدني تقدم بها المسافرون في مطارات المملكة، و ذلك بعد ما يقارب الشهر من تطبيقها. لمزيد ينظر:
<http://www.okaz.com.sa/new/Issues/20110212/con20110212400241.htm>
4. و جدير بالذكر في هذا المقام، ان محكمة العدل الاوربية أصدرت في ٢٠١١/١٠/١٣، حكما بقضي بأنه من الممكن ان تزيد قيمة التعويضات التي تدفعها شركات الطيران=

لكن مع ذلك، وبالرغم من وجود القوة القاهرة او الكارثة الطبيعية، على الناقل اذا ما قرر تعليق رحلاته لهذا السبب^١، ان يخطر الركاب بتوقيت الرحلة البديلة، ويبدل في ذلك العناية المعقولة، وهذا الإشعار او الإخطار مقيد أيضا بقيد الإمكانية، والسبب هو مراعاة القوة القاهرة أو الكارثة الطبيعية التي أدت الى قيام الناقل بتعليق رحلاته^٢.

الفرع الثاني

الجمع بين الرعاية و التعويض

يستحق المستهلك أحيانا؛ ليس فقط الخدمات المقررة له في حالة الالتزام بالرعاية، وإنما يستحق إضافة الى ذلك تعويضا نقديا محدد من قبل المشرع، و أساس الالتزام بدفع التعويض هو إقرار القانون للحالة على انها تستحق التعويض بسبب حصول التأخير فقط، و دون النظر الى الضرر سواء تحقق او لم يتحقق، و المستهلك يستحق هذا الجمع بين الرعاية و التعويض في الأحوال التالية:

- ١- إلغاء الرحلات وتأمين رحلة بديلة لكن تجاوز التأخير ستة ساعات، فيكون من حق المسافر علاوة على الرعاية، الحق بتعويض نقدي عن كل ساعة تأخير^٣.

=للمسافرين نتيجة إلغاء الرحلات، وذلك اذا ما فشلت شركات الطيران في الوفاء بالتزاماتها بموجب القانون الاوربي، و ملخص الدعوى ان سبعة مسافرين اسبان رفعوا دعوى قضائية ضد الخطوط الجوية الفرنسية air France امام محكمة اسبانية يطالبون فيها بالتعويض عن تكاليف التنقل بسيارة اجرة و الوجبات، و كذلك الاضرار غير المادية بعد إلغاء رحلتهم من باريس الى مدينة فيجو شمال شرق اسبانيا في ايلول / ٢٠٠٨... لمزيد ينظر الموقع الالكتروني:

- <http://www.trtarabic.com/trtworld/ar/newsdetail.aspx?haberkodu>

١. المادة ٣/١٣ من لائحة حماية المستهلك السعودية.
٢. المادة ٤/١٣ من لائحة حماية المستهلك السعودية، و المادة ١/٥ و ٢ من اللائحة الاوربية.
٣. المادة ١١/٧ و ١٢/٨ من لائحة حماية المستهلك السعودية، و التي قررت ٣٠٠ ريال عن كل ساعة تأخير على ان لا تتجاوز ٣٠٠٠ ريال.

٢. عدم إعلان الناقل الجوي عن الموعد الجديد المحتمل للإقلاع في حالة تأخير الرحلات.^١

٣. إذا كان المستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة، وحرّم من الصعود بسبب الحجز الفائض.^٢

و يستحق المستهلك أحياناً أخرى التعويض دون الرعاية، و ذلك في الأحوال الآتية:

- ١- تنزيل الدرجة على ذات الرحلة التي يركب فيها المسافر، بسبب الحجز الفائض، و تعويض المسافر يكون بصورة فارق السعر بين درجة الراكب الاصلية و بين الدرجة التي تم السفر عليها.^٣
- ٢- إذا ألغيت الرحلة بسبب ظروف آنية اثناء تواجد المستهلك في المطار و اختار المستهلك رحلة بديلة، وكانت الرحلة البديلة على درجة اركاب ادنى من درجة الراكب الاصلية.^٤
- ٣- إذا قرر المستهلك اختيار تذاكر سفر مفتوحة الوجهة مستحقة الاداء خلال عام من تاريخ اصدارها، في حالة اذا ما الغيت الرحلة بسبب ظروف آنية اثناء تواجد المستهلك في المطار.^٥

1. المادة ٥/٨ من لائحة حماية المستهلك السعودية، و التي قررت ٣٠٠ ريال عن كل ساعة تأخير على ان لا تتجاوز ٣٠٠٠ ريال.
2. و يستحق ما يعادل ٢٠٠٪ من قيمة اجمالي تذكرة السفر و الرعاية الواردة في المادة ٦ من اللائحة السعودية.
3. المادة ٨/٦ ج من اللائحة السعودية، و المادة ٢/١٠ من اللائحة الاوربية.
4. و هنا يعوض المستهلك بما يعادل ١٠٠٪ من فارق التكلفة او خمسمائة وحدة حقوق سحب خاصة ايهما أعلى، و وحدة حقوق السحب الخاصة هي عملة دولية رسمية أقرت في عام ١٩٦٩، ليس من حق المؤسسات الخاصة او الافراد الاحتفاظ بها، و هي وحدة حسابية معروفة اختصاراً SDR (special drawing rights) تصدر من قبل صندوق النقد الدولي يومياً، و تحسب على اساس متوسط سعر سلة عملات بنسبة مساهمة - هي الدولار ٤٤٪ و اليورو ٣٤٪ و الجنيه ١١٪ و الين ١١٪ - يومياً بقيم العملات الاربعة التي تحدد بسعر الصرف المعتمد وقت الظهيرة في سوق لندن المالي. لمزيد ينظر د. محمد ابراهيم السقا: الدور الجديد لحقوق السحب الخاصة، منشور على الموقع الالكتروني:
- http://www.alect.com/2009/08/09/artical_260938.print
5. المادة ٤/٧ من اللائحة السعودية.

- ٤- إذا اختار المستهلك تعويضه عن التأخير الذي يحصل أثناء تواجده في المطار كبديل عن الرعاية التي يجب ان يحظى بها.^١
- ٥- حالة عدم تمكن الناقل الجوي من تقديم خدمات الرعاية بسبب عدم توفر البنى التحتية للمطار، و هنا يكون من حق الناقل الجوي الرجوع على مشغل المطار بتعويضه بما يعادل نصف قيمة تكاليف التعويض التي قدمها للراكب.^٢

الفرع الثالث

جزاء إخلال الناقل الجوي بالرعاية

تقرر اللوائح الوطنية الجزاءات التي يمكن ان تفرض على الناقل الجوي في حال عدم التزامه بالقواعد المقررة بصدد حماية الراكب و رعايته و تقديم المساندة و التعويض له، و تحدد آجالاً لرفع الدعوى الخاصة بالإخلال بالواجبات و الالتزامات المفروضة على الناقل و التي قصر في ادائها أو تهرب منها، و تعطي اللوائح الحق للمستهلك بإقامة الشكوى امام الجهات المختصة مما فيه مخالفة لأي من احكام لوائح حماية المستهلك او أية متطلبات متفرعة عنها خلال ٦٠ يوماً من تاريخ الواقعة او الحدث محل الشكوى او تاريخ معرفة المستهلك به.^٣

و تنص اللائحة الاوربية على ان " يستحق المسافر اذا ما وجد شرط الاعفاء او التقييد من المسؤولية، او اذا لم يبلغ الراكب عن حقوقه بشكل واضح^٤، و قبل بتعويض ادنى من التعويض المقرر وفق احكام اللائحة الاوربية، فانه يبقى للركاب الحق في اتخاذ الاجراءات اللازمة من

1. المادة ٧ / ٨ من اللائحة السعودية، والتي تقرر بأنه لا شيء بديل عن المرطبات للساعة الاولى من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة، و ١٥ وحدة سحب خاصة بديلاً عن الوجبة الساخنة، و ٥٠ وحدة سحب خاصة بديلاً عن السكن الفندقية.
2. المادة ٩ / ٨ من اللائحة السعودية.
3. المادة ١٨ من اللائحة السعودية و التي حددت العقوبات و إلزام التطبيق، و قد حددت المادة ٢٠ من اللائحة الهيئة العامة للطيران المدني بأنها الجهة المخولة و المسؤولة عن تطبيق و تفسير نصوص هذه اللائحة.
4. بموجب احكام المادة ١ / ١٤ من اللائحة الاوربية.

قبل المحاكم او الهيئات الوطنية المختصة^١، من أجل الحصول على تعويضات إضافية^٢.

الخاتمة

في ختام هذه الدراسة؛ نبغي تركيز النظر على مجموعة من النتائج التي توصلنا إليها، و ان نسطر المقترحات التي نرى في الأخذ بها و تبنيها فائدة عملية، و ذلك كالآتي:

١- لم تأل الجهود الدولية و الوطنية جهدا في سبيل توفير أفضل خدمة للمسافر و توفير الاجواء المريحة و الميسرة له أثناء السفر، و ذلك من خلال الاقرار بالالتزام بالرعاية و الذي خلصنا الى تعريفه بأنه: واجب مفروض على الناقل الجوي مفاده العناية بالمسافر، من قبيل تقديم خدمات مجانية له، حال تعرضه لما يستوجب تقديم هذه العناية او تلك الخدمات.

٢- يتحدد نطاق التزام الناقل الجوي بالرعاية، في المجال الذي تحدده القوانين و اللوائح الوطنية، و على وجه الخصوص في المجال الذي يخرج عن نطاق تطبيق الاتفاقيات الدولية، فالمجال الرحب لتطبيق اللوائح الوطنية المشرعة للرعاية - كما نرى - هي كل ما يخرج عن نطاق تطبيق المعاهدات الدولية، لأن في المعاهدات الدولية ما يضمن حصول المسافر على حقوقه كاملة ضمن نطاق تطبيقها، لأن تداخل الرعاية ضمن نطاق المعاهدات الدولية أمر غير محمود بالنسبة للمسافر، لأن من شأن ذلك ان يجعل حق المسافر قابلا للضياع لتنازع الاختصاص القانوني في إقراره، و هو امر غير محمود بالنسبة للمسافر.

١. الهيئات المختصة بتطبيق اللائحة الاوربية هي الهيئات التي تنشأ وفق احكام المادة ١٦ من اللائحة الاوربية، بأنها اللجنة المشتركة بين الدول الاعضاء (الفقرة الاولى) او الهيئات الوطنية في كل دولة اوربية (الفقرة الثانية)، و قد تركت اللائحة امر تحديد العقوبات المقررة لانتهاك احكام هذه اللائحة الى الدول الاعضاء (الفقرة الثالثة).
٢. المادة ٢/١٥ من اللائحة الاوربية.

٣. يجد الالتزام بالرعاية أساسه بالقانون الذي شرّعه، و ذلك كما نرى، الأساس الانسب له لأن هذا الالتزام لا يجد له أساسا واضحا بالعقد المبرم بين الناقل الجوي و المسافر، بل ان الرجوع الى العقد يمنع تفعيل أي التزام من هذا النوع، سيما و ان الناقل الجوي يحصن نفسه ابتداء - و ضمن شروط العقد المطبوعة - من أي مسؤولية يمكن ان يتحملها، و خصوصا في مواجهة التأخير إلغاء الرحلات أو نفي الصعود و التي هي من اهم موجبات الرعاية، ولكن هذا الأساس يفترض وجود عقد نقل صحيح مبرم بين ناقل جوي و مسافر، و تحقق الحالات التي حددها المشرع لقيام الالتزام بالرعاية.

٤. ان الالتزام بالرعاية ليس على وفق مضمون محدد، و انما يختلف مضمونه بحسب الحالة التي ينهض فيها، و السبب في ذلك ان كل حالة و لها خصوصيتها و اشكالياتها الخاصة، وبالتالي فان المعالجة الخاصة بها لا بد ان تختلف بالضرورة، فنجد أن ما مقرر كالتزام بالرعاية في حالة تأخير الرحلات يختلف عما هو مقرر في حالة إلغاء الرحلة او نفي الصعود، أو حتى رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة، و هذا من مميزات الالتزام بالرعاية التي نلاحظها فيه، من حيث تنوع مضمونه و الصور التي يقع فيها.

٥. ذهب المشرعون الى الزام الناقل الجوي - حتى في حالة القوة القاهرة - اذا تمكن، أن يقدم الرعاية الضرورية للمسافر، و لو ان قيد الامكانية افرغ الالتزام من مضمونه، الا ان المشرع راعى الظرف الذي يمر كلا الطرفين الناقل الجوي و المسافر، خصوصا ان القوة القاهرة يمكن ان تطول فترتها او تقصر، و ليس للناقل الجوي دور في حدوثها و يستحيل عليه القيام بمهامه خلالها. هذا من جهة؛ و من جهة اخرى؛ فان المشرع اعطى الحق للمسافر بالحصول على تعويض إضافة الى الرعاية، و أعطاه الحق بأن يطلب التعويض بدلا عن الرعاية في حالات معينة.

٦- ألزم المشرعون الناقل الجوي بواجب الرعاية، وأعطى الحق للمسافر في إقامة الدعوى على الناقل الجوي، ضمن مدد زمنية محددة، للمطالبة بالتعويض عن عدم قيام الناقل الجوي بواجبه بالرعاية، بالرغم من تحقق الموجب لها، وإلا سقط حقه في المطالبة.

٧- نقترح أن تقوم الهيئة العربية للطيران المدني، بشكل عام، أو أن تسارع الدول العربية مجتمعة أو منفردة، بتبني نظام موحد لحماية المستهلك في المطارات العربية، على غرار ما فعلته مفوضية الدول الأوربية، وخاصة في الدول التي تبقى مطاراتها الوطنية عاملة بكثافة طوال العام، كالدول العربية، فالمسافر العربي ليس أقل شأنًا من المسافر الأوربي، وهو جدير بالحماية وفق تشريعات عربية في المطارات العربية، ولا المطارات العربية ادنى من المطارات الأوربية، ولا الشركات العاملة في قطاع النقل الجوي في دولنا تمنع وتمتنع عن تحقيق مصالح مسافريها، لأن هذه الأخيرة تصب في مصلحتها بالنهاية، فمعاناة المسافر واحدة في كل مطارات العالم، والمعيار الذي يرفع من مكانة الدول اليوم يقاس بمدى سعي تلك الدولة لخدمة المستهلك فيها وتوفير الحماية له، ولأن بدون تلك التشريعات أو اللوائح ستكون وسط تيار غير محمود العواقب، إذ في الوقت الذي تتحقق رعاية المسافر العربي في المطارات الأوربية، لا يجد المسافر الأوربي رعاية في المطارات العربية، وهذا أمر غير مرغوب فيه، خصوصا وان الدول العربية تسعى لأن يكون لها دورا مرموقا و فاعلا على المستوى الدولي في قطاع السياحة و النقل الجوي الدوليين.

مراجع البحث:

أولا: المراجع باللغة العربية:

١- د. احمد بن ابراهيم الشيخ: المسؤولية عن تعويض اضرار النقل الجوي الدولي، وفقا لاتفاقتي وارسو ١٩٢٩ و مونتريال ١٩٩٩، دار النهضة العربية، القاهرة ٢٠٠٨.

- ٢- د. حسن علي الذنون: المبسوط في المسؤولية المدنية، الضرر، شركة التأسيس للطباعة والنشر، بغداد ١٩٩١.
- ٣- د. حسين عامر: المسؤولية التقصيرية والعقدية، ط ١، مطبعة مصر، ١٩٥٦.
- ٤- د. عارف بن صالح العلي: مسؤولية الناقل الجوي عن التأخير في نقل المسافرين - دراسة مقارنة، بحث محكم منشور في مجلة العدل العدد ٤٥هـ في محرم ١٤٣١هـ.
- ٥- د. عبد الرزاق احمد السنهوري: الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، ج ١، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت - لبنان ٢٠٠٠.
- ٦- عبد الفضيل محمد احمد: القانون الجوي الخاص، مكتبة الجلاء الجديدة، المنصورة، ١٩٩٩.
- ٧- د. عدلي امير خالد: احكام دعوى مسؤولية الناقل الجوي: منشأة المعارف بالاسكندرية ٢٠٠٧.
- ٨- فاروق احمد محمد زاهر: تحديد مسؤولية الناقل الجوي وفقا للنظام الفارسوفي، رسالة دكتوراه، جامعة القاهرة، ١٩٨٥.
- ٩- د. محمد علي عمران: الالتزام بضمان السلامة وتطبيقاته في بعض العقود، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٨٠.
- ١٠- د. محمد فريد العريني: القانون الجوي - النقل الجوي الداخلي و الدولي، دار الجامعة، الاسكندرية ٢٠٠٣.
- ١١- د. محمد فريد العريني: القانون الجوي - النقل الجوي، الدار الجامعية بالإسكندرية، بدون سنة طبع.
- ١٢- د. محمد فريد العريني و د. هاني محمد دويدار: قانون الطيران التجاري في ضوء القانون اللبناني والاتفاقيات الدولية، دار النهضة العربية - بيروت ١٩٩٥.
- ١٣- د. محمود احمد الكندري: النظام القانوني للنقل الجوي، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت ٢٠٠٠.
- ١٤- د. محمود جمال الدين زكي: مشكلات المسؤولية المدنية، ج ١، مطبعة جامعة القاهرة، ١٩٧٨.

ثانيا: المراجع باللغة الانكليزية:

15. Cass civ:12 nov 1996 gas pal 1_ 73,1997 G concl benas ,
RTD 2011, Dalloz n.1999.civ. p. 843.
16. Cass civ: 1 jun 1997 , 95_ 12221,4/418,143,d.1998, B. j c
p. 1998, 10076. Et j p Tossi Dalloz , cabrillac et L
,1999, ec, p. 323
17. Kreindler – Blanca (S) and Rodriguez (I): Aviation
accident law "liability of airlines in international
carriage. 1929 Warsaw convention and 1999 Montreal
convention. vol 1 Des , 2003, lexis nexis San Francisco
, USA.
18. Malcom (A): Contract of carriage by air , British
library , London.UK.2002..
19. Michael (K):Warsaw convention to Montreal 99 system
, German Journal of Air and space law, Carl Heymans
Verlag , Vol 52 , Germany 2003
- 20 _ Ruwantissa I.R Abeyratne:The spread of tuberculosis
in the aircraft cabin – air carrier liability , air & space
law , klawer law international, Dordrecht, the
Netherlands Issu Octpber 1999,vol Xxiv number 4/5.
21. Stark (B) , Roland (H) et Boyer (L): Les obligations , 2 ,
contracté , 1993.

ثالثا: الاتفاقيات الدولية والقوانين واللوائح الداخلية:

٢٢. اتفاقية وارشو للنقل الجوي لعام ١٩٢٩ .
٢٣. اتفاقية مونتريال للنقل الجوي ١٩٩٩ .
٢٤. لائحة المفوضية الأوروبية الصادرة عن مجلس البرلمان الاوربي في
فبراير- شباط عام ٢٠٠٤ ، والتي تناولت قواعد مشتركة بشأن

التعويض و المساعدة للمسافرين في حالة نفي الصعود او الإلغاء أو التأخير الطويل للرحلات الجوية.

٢٥- لائحة حماية المستهلك في قرار الهيئة العامة للطيران المدني السعودية ذي العدد ٨ ٩٩ في ١/٨/١٤٣١هـ.

رابعاً: المواقع الإلكترونية على شبكة المعلومات الدولية:

- 26 - [http://www.gulfair.com/arabic/aboutgulfair/pages/EUR egulations. arabic.aspx](http://www.gulfair.com/arabic/aboutgulfair/pages/EUR%20egulations.arabic.aspx)
- 27 - [http://www.gulfair.com/arabic/aboutgulfair/pages/Generalconditions. Ar.aspx](http://www.gulfair.com/arabic/aboutgulfair/pages/Generalconditions.Ar.aspx)
28. <http://www.forexu.info/forum/t95677.html>
29. <http://www.curia.eu.int/en/index.htm>
30. <http://www.alqabas.com.kw/Final/newspaperWebsite>
31. [http://news.bbc.co.uk ar.mk.gd/2/shared/bsp/hi/pdf](http://news.bbc.co.uk/ar.mk.gd/2/shared/bsp/hi/pdf)
- 32 - [http://www.trtarabic.com/trtworld/ar/newsdetail.aspx? haberkodu](http://www.trtarabic.com/trtworld/ar/newsdetail.aspx?haberkodu)
33. <http://www.alittihad.co.ae/itemadd.phd?id=107012>
- 35 - [http://www.france24.com./ar/20/00418. avition. ash.sanday. europe. travel. chaos](http://www.france24.com./ar/20/00418.avition.ash.sanday.europe.travel.chaos)
- 36 - [http://www.trtarabic.com/trtworld/ar/newsdetail.aspx? haberkodu](http://www.trtarabic.com/trtworld/ar/newsdetail.aspx?haberkodu)
37. [http://www.alect.com/2009/08/09/artical 260938.print](http://www.alect.com/2009/08/09/artical%20260938.print)