مجلة جامعة الشارقة للعلوم القانونية

اسم المقال: الإطار القانوني لالتزامات الناقل الجوي تجاه المسافرين من ذوي الهمم "دراسة قانونية مقارنة مع التطبيق على شركة طيران الإمارات"
اسم الكاتب: منى حمدان المزروعي، محمد مرسي عبده
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/8599
تاريخ الاسترداد: 2026/11/02 02:46 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة الشارقة للعلوم القانونية ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

جامعة الشارقة
UNIVERSITY OF SHARJAH

مجلة جامعة الشارقة

مجلة علمية محكمة

للعلوم القانونية



المجلد 20، العدد 3
ربيع الأول 1443هـ / سبتمبر 2023م

الترقيم الدولي المعياري للدوريات 2616-6526

https//:doi.org/10.36394/jls.v20.i3.18

الإطار القانوني لالتزامات الناقل الجوي تجاه المسافرين من ذوي الهمم "دراسة قانونية مقارنة مع التطبيق على شركة طيران الإمارات"

منى حمدان المزروعي[1]

محمد مرسي عبده[2]

تاريخ الاستلام: 14-09-2021 **تاريخ القبول: 13-01-2022**

ملخص البحث:

تعالج الدراسة إحدى الموضوعات المتصلة بقطاعٍ يتسم بالحيوية في دولة الإمارات العربية المتحدة؛ إذ تتمتع شركات الطيران الإماراتية بسمعة عالمية، ومع ذلك لا يوجد حتى وقتنا الحالي لائحة تنفيذية لقانون الطيران المدني الإماراتي توضح حقوق المسافرين الجويين بصفة عامة، وتنظم التزامات الناقل الجوي تجاه المسافرين من ذوي الهمم بصفة خاصة.

وقد خلصت الدراسة التحليلية إلى أن حماية حقوق المسافرين الجويين من ذوي الهمم في دولة الإمارات يعتمد على "وثيقة النقل" التي تصدرها شركات الطيران في هذا الشأن، مع الرجوع للقواعد العامة بشأن حماية المستهلك، وفقاً لضوابط قانونية محددة، على رأسها قيام المسافر بإبلاغ الناقل الجوي بطبيعة إعاقته في الوقت المناسب؛ بعدها يحظر على الناقل الجوي رفض نقل المسافر بسبب إعاقته، فضلاً عن التزامه بتقديم المساعدة في المطارات وعلى متن الطائرة.

وأخيرا، أوصت الدراسة -في ضوء المقارنة مع اللائحة الأوروبية وبعض التشريعات العربية- هيئة الطيران المدني الإماراتية بسرعة إصدارة لائحة تنظم حقوق المسافرين الجويين، مع تضمينها أحكاماً خاصة لحماية المسافرين الجويين من ذوي الهمم، وضرورة إنشاء جهة وطنية متخصصة تابعة لهيئة الطيران المدني الإماراتية.

الكلمات الدالة: ذوي الهمم، النقل الجوي، طيران الإمارات، حقوق المسافرين.

---

(1) كلية القانون - جامعة الشارقة (الشارقة - الإمارات العربية المتحدة)

m.almazrouei1986@hotmail.com

(2) كلية القانون - جامعة الشارقة (الشارقة - الإمارات العربية المتحدة)
كلية القانون - جامعة كلباء (كلباء - الإمارات العربية المتحدة)

المقدمة:

لا يخفى على أحد ما يلقاه الأشخاص من ذوي الهمم[1] من دعمٍ واسعٍ على كافة الأصعدة في دولة الإمارات العربية المتحدة؛ حيث جرى الاهتمام بمشاركتهم في كافة مناحي الحياة؛ كونهم جزء لا يتجزأ من المجتمعات الإنسانية، وبما يكفل حقوقهم في المجتمع، بحيث لا تحول إعاقتهم عن الحصول على الرعاية والخدمات الصحية والاجتماعية والاقتصادية، وكذلك التنقل بحرية الذي يعد من أهم حقوق الإنسان؛ وهو ما جعل المشرع الإماراتي يرسخ لهذا الدعم بإصدار القانون الاتحادي رقم (29) لسنة 2006م في شأن حقوق المعاقين.

كما أن العديد من الاتفاقيات والبروتوكولات الدولية حمت هذه الفئة الضعيفة عن طريق وضع أسس وقوانين لتنظيم حقوقهم كونهم الطرف المستهلك الضعيف الذي يحتاج لعناية فائقة واهتمام كبير، ليتمتع الأخير بالتكنولوجيا ونظم المعلومات والاتصال والمرافق والخدمات الأخرى المتاحة للجمهور كافة[2]؛ لتجنبهم ما يصيبهم من إرهاق نفسي وبدني، وهو بأمس الحاجة لأن يستجمع قواه المادية والنفسية للتنقل جواً.

وتعد اللائحة الأوروبية رقم (1107 / 6020) بشأن حقوق الأشخاص المعاقين ومحدودي الحركة أثناء السفر عن طريق الجو[3] خير مثالٍ على التشريعات التي تهدف إلى حماية تلك الفئة من الإساءة المحتملة لشركات النقل الجوي، وتضعهم على قدم المساواة مع الأشخاص الأصحاء من حيث الاستفادة بخدمات النقل الجوي، بطريقة تمنع أي تمييز لهم يرجع لإعاقتهم أو محدودية حركتهم خلال السفر جواً[4].

---

(1) عرف المشرع الإماراتي "المعاق" عموماً بأنه:" كل شخص مصاب بقصور أو اختلال كلي أو جزئي شكل مستقر أو مؤقت في قدراته الجسمية أو الحسية أو العقلية أو التواصلية أو التعليمية أو النفسية الى المدى الذي يقلل من إمكانية تلبية متطلباته العادية في ظروف أمثاله من غير المعاقين". المادة الأولى من القانون الاتحادي رقم (29) لسنة 2006م في شأن حقوق المعاقين، الجريدة الرسمية، العدد (453) السنة السادسة والثلاثون، بتاريخ 26 أغسطس 2006م.

(2) المادة (9) من اتفاقية الأمم المتحدة بشأن حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، اعتمدت في 13 ديسمبر 2006م.

(3) Regulation (EC) No 1107/2006, concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air.

(4) Loïc GRARD, droit européen des transports, JurisClasseur Transport, Date de la dernière mise à jour : 1er Juin 2019, Fasc. 300, n°153; Vincent Correia, Transport aérien - Protection des passagers à mobilité réduite, JurisClasseur Transport, 1er Octobre 2015, Fasc.931, p.1.

أولاً- أهمية الدراسة:

تظهر أهمية الدراسة في كونها تعالج إحدى موضوعات القانون الجوي التي لم تنل حظها من الدراسة والتحليل رغم أنها تتصل بقطاعٍ يتسم بالحيوية في دولة الإمارات العربية المتحدة، حيث تتمتع شركات الطيران الإماراتية بسمعة عالمية، ومع ذلك لا يوجد حتى وقتنا الحالي لائحة تنفيذية لقانون الطيران المدني الإماراتي توضح حقوق المسافرين الجويين بصفة عامة، وتنظم التزامات الناقل الجوي تجاه المسافرين من ذوي الهمم بصفة خاصة.

لذلك تأتي هذه الدراسة بشقيها النظري والعملي لتسليط الضوء أمام هيئة الطيران المدني الإماراتية بشأن ضرورة سرعة إصدار اللائحة التنفيذية تنظم حقوق المسافرين الجويين؛ بما يضمن وجود مبدأ اليقين القانوني بشأن تعامل ذوي الهمم مع شركات الطيران الإماراتية، وهو ما يعزز من مكانتها على المستوى على العالمي.

ثانياً - إشكالية الدراسة:

يعد موضوع التزامات الناقل الجوي تجاه المسافرين بشكلٍ عام من أهم موضوعات القانون الجوي، وتتزايد تلك الأهمية بشأن تجاه المسافرين من ذوي الهمم، فهؤلاء بأمس الحاجة للرعاية سواء كانت دعماً مادياً أو دعماً معنوياً يساعدهم في متابعة حياتهم بشكلٍ طبيعي، لاسيما أن هناك العديد من الصعوبات خلال رحلات السفر قد يتعرض لها المسافر من ذوي الهمم بسبب عدم قدرة شركات النقل الجوي على توفير احتياجاته الخاصة التي تمكنه من السفر جواً، مع غياب النصوص القانونية التي تلزمها بذلك في دولة الإمارات.

حيث تكمن مشكلة الدراسة في معالجة التزامات شركات الطيران تجاه المسافرين من ذوي الهمم في ظل غياب الاطار القانوني المنظم للالتزامات الناقل الجوي تجاه المسافرين من ذوي الهمم في دولة الإمارات، وهو ما يجعل من الصعوبة بمكان إثارة مسؤولية الناقل الجوي الناشئة عند الإخلال بحقوقهم؛ حيث إن الغموض لا يزال يكتنف ماهية التزامات الناقل الجوي تجاه المسافرين من ذوي الهمم وحدودها وضوابطها القانونية، خاصة في ظل تطور خدمات النقل الجوي واشتعال المنافسة بين الناقلين الجويين، وسعي كل منهم الى تقديم أفضل الخدمات لجذب المسافرين إليها.

ثالثاً- تساؤلات الدراسة:

بناء على ما سبق فإن مشكلة الدراسة تتجلي في الإجابة عن التساؤل التالي: هل التشريعات الجوية الوطنية وفرت الحماية القانونية اللازمة لحقوق المسافرين من أصحاب الهمم؟

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيس التساؤلات التالية:

- تحديد المسافر الجوي من ذوي الهمم (الاحتياجات الخاصة)؟ وهل يقع عليهم واجب الإفصاح عن إعاقتهم للناقل الجوي أو من يمثله؟
- ما التزامات الناقل الجوي تجاه المسافرين من ذوي الهمم في التشريعات محل المقارنة؟
- هل يحق لشركات الطيران رفض سفر الأشخاص من ذوي الهمم؟
- بيان موقف شركة طيران الإمارات من الالتزام بالرعاية والمساندة للمسافرين من ذوي الهمم؟
- هل يوجد ضرورة تنظيمية لإنشاء إدارة معنية بحماية حقوق المسافرين الجويين من ذوي الهمم؟

رابعاً- منهجية الدراسة:

ستعتمد الدراسة على المنهج التحليلي المقارن من خلال رصد وتحليل الالتزامات القانونية للناقل الجوي تجاه المسافرين من ذوي الهمم المفروضة بموجب القوانين أو التي تم الاتفاق عليها مع المسافر، كما ستظهر المقارنة من خلال الوقوف على النهج الذي اتبعه المشرع الأوروبي في اللائحة الخاصة بحقوق المسافرين من ذوي الإعاقة ومحدودي الحركة جوياً ومقارنتها مع بعض التشريعات العربية ذات الصلة، مع التطبيق على حالة شركة طيران الإمارات في هذا الشأن؛ حتى يتسنى لها التوصية بما يصب في صالح النظام القانوني الإماراتي في هذا المجال الحيوي.

رابعاً - خطة الدراسة:

سوف نتناول التزامات الناقل الجوي تجاه المسافرين من ذوي الهمم في أربعة مباحث على النحو التالي:

المبحث الأول: متطلبات الحجز للمسافرين من ذوي الهمم.

المبحث الثاني: التزامات الناقل الجوي تجاه المسافرين ذوي الهمم في اللائحة الأوروبية.

المبحث الثالث: التزامات الناقل الجوي تجاه المسافرين ذوي الهمم في بعض اللوائح

العربية.

المبحث الربع: حق الناقل الجوي في رفض نقل المسافرين ذوي الهمم.

المبحث الأول: متطلبات الحجز للمسافرين من ذوي الهمم

يعد الحق في التنقل من أهم حقوق الإنسان وفقاً لما أقرته اتفاقية الأمم المتحدة بشأن حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة(1)؛ لذلك يجب ألا يحرم منه أي شخص سواء بسبب الإعاقة أو العمر أو لأي سببٍ أخر، فتلك الفئة يجب أن تتمتع بنفس الفرص التي يتمتع بها الأشخاص الطبيعيين بشأن استخدام وسائل النقل بما فيها النقل الجوي، ويجب أن تدعم القوانين هذا الحق، وأن تحظر أي تقييداً تعسفياً له، بل يجب أن تضع القواعد القانونية التي تنظم الاستفادة منه، بما يكرس المساواة بشأن الاستفادة من وسائل النقل وعلى رأسها النقل الجوي(2).

وحتى يكون المسافر من ذوي الهمم مستحقاً للرعاية والمساندة من قبل شركة الطيران لا بد أن يحيطها علماً بطبيعة إعاقته حتى تتمكن من مساعدته بالشكل المناسب لاحتياجاته الخاصة. ولكن قبل التطرق لذلك الالتزام وضوابطه، قد يكون من المناسب تحديد من هو المسافر الجوي من ذوي الهمم.

المطلب الأول: تحديد المسافر الجوي من ذوي الهمم

من الأهمية بمكان قبل بيان التزامات الناقل الجوي تجاه المسافرين من ذوي الهمم أن نميز تلك الطائفة عن المسافرين الجويين الطبيعيين؛ كونهم يستحقوا رعاية خاصة بهم، مع وجود ضمانات قانونية تكفل حصولهم على كافة حقوقهم كمستهلكين لخدمة النقل الجوي(3).

وفي ظل غياب التعريف التشريعي للمسافر من ذوي الهمم في القوانين الإماراتية، نجد المنظم السعودي يعرف السفر جواً بأنه: "تواجد المستهلك في نطاق خدمة الناقل الجوي،

(1) وفقاً للمادة (20) من اتفاقية الأمم المتحدة بشأن حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، تتخذ الدول الأطراف تدابير فعالة تكفل للأشخاص ذوي الإعاقة حرية التنقل بأكبر قدر ممكن من الاستقلالية، بما في ذلك: تيسير حركة تنقل الأشخاص ذوي الإعاقة بالطريقة والوقت اللذين يختارونهما وبتكلفة في متناولهم.

(2) Loïc GRARD, Union européenne, handicap et mobilité réduite, Revue de droit des transports n° 2, Février 2011, repère 2, p.1.

(3) مؤيد عبيدات، التزام الناقل الجوي بالرعاية الخاصة لذوي الاحتياجات الخاصة – دراسة مقارنة، مجلة العلوم القانونية جامعة البحرين، السنة السادسة، العدد الحادي عشر، يناير 2020م، ص76.

بمـا فـي ذلـك إجـراءات الإركاب". أمـا المسـافر أو العميـل ذاتـه فقـد عرفـه بأنـه: "الراكـب المتعاقد مـع الناقـل الجـوي الـذي يشـغل رحـلات خاضعـة لنطـاق تطبيـق هـذه اللائحـة". بينمـا يعتبـر العميـل مـن ذوي الاحتياجـات الخاصـة: "إذا كان مـن الـركاب المحتاجيـن لمسـاعدة وعنايـة خاصـة لإنهـاء إجـراءات سـفرهم وصعودهـم إلـى الطائـرة"[1].

كذلـك عـرف المشـرع البحرينـي المسـافر الجـوي بأنـه: "أي شـخص طبيعـي أو معنـوي لـه علاقـة مـع المشـغل الجـوي أو مشـغلين جوييـن لغـرض السـفر فـي نطـاق اختصـاص شـؤون الطيـران المدنـي، أثنـاء تواجدهـم فـي المطـار". أمـا المسـافر المعـاق فعرفـه بأنـه: "المسـافر الـذي يحتـاج لمعونـة خاصـة لإنهـاء إجـراءات السـفر والصعـود إلـى الطائـرة والنـزول منهـا، مثـل الكرسـي المتحـرك أو الرافعـات الآليـة"[2].

كذلـك المشـرع الأوروبـي عـرف المسـافر مـن ذوي الهمـم أو محـدود الحركـة فـي اللائحتيـن المنظمتيـن لحقـوق المسـافر الجـوي[3] بأنـه: "أي شـخص تقـل حركتـه عنـد اسـتخدام وسـائل النقـل بسـبب إعاقـة جسـدية (حسـية أو حركيـة، دائمـة أو مؤقتـة) أو إعاقـة ذهنيـة أو ضعـف، أو لأي سـببٍ آخـر للإعاقـة أو بسـبب العمـر، ويتطلـب وضعـه اهتمامـاً خاصـاً وتكييـف احتياجـات مـع كافـة الخدمـات المتاحـة لجميـع الـركاب".

ويظهـر مـن تلـك التعريفـات أن هنـاك تبايـن فـي تحديـد المسـافرين مـن ذوي الهمـم، حيـث نجـد المنظـم السـعودي والمشـرع البحرينـي يتبنيـا المفهـوم الضيـق بشـأن تحديـد المسـافرين مـن ذوي الهمـم، ويحصـرا تلـك الطائفـة فـي المعاقيـن جسـدياً، ويتضـح ذلـك مـن خـلال التأكيـد علـى أنهـم المسـافرين المحتاجيـن للمسـاعدة عنـد الصعـود أو النـزول مـن الطائـرة باسـتخدام الكرسـي المتحـرك أو الرافعـات الآليـة.

أمـا المشـرع الأوروبـي فقـد انتهـج معيـاراً موسـعاً بشـأن تحديـد المسـافرين الجوييـن مـن ذوي الهمـم، فلـم يقصـر تلـك الطائفـة علـى أصحـاب الإعاقـات الجسـدية، بـل وضـع معيـاراً مرنـاً يسـتوعب كافـة المسـافرين الجوييـن ممـن يتطلـب سـفرهم جـواً توفيـر احتياجـات خاصـة بسـبب الإعاقـة الجسـدية أو الذهنيـة أو بسـبب العمـر. ويتفـق الباحـث مـع موقـف المشـرع الأوروبـي فـي هـذا الشـأن، فقـد يكـون المسـافر الجـوي مـن الأشـخاص المتمتعيـن بصحـة بدنيـة طبيعيـة وقـادراً علـى الحركـة بمفـرده، ولكـن رغـم ذلـك يحتـاج إلـى مسـاعدة خاصـة بسـبب إعاقـة ذهنيـة ألمـت بـه. لذلـك يمكننـا تحديـد المسـافر الجـوي مـن ذوي الهمـم بأنـه: أي شـخص لديـه أسـباب جسـدية

(1) المادة الأولى من اللائحة التنفيذية لحماية حقوق العملاء السعودية، الصادرة بتاريخ 1438/5/26هـ.

(2) المادة الأولى من القرار رقم (2) لسنة 2013 بإصدار اللائحة التنفيذية لقانون الطيران المدني البحريني الصادر بالقانون رقم (14) لسنة 2013م.

(3) Regulation (EC) No. 1107/2006 and Regulation (EC) No. 261/2004.

أو عقلية – دائمة أو مؤقتة - تمنعه من السفر جواً، بدون تلقي المساعدة.

المطلب الثاني: التزام المسافر من ذوي الهمم بإخطار الناقل الجوي بطبيعة إعاقته

لا يمكن بأي حال القول بأن الناقل الجوي يقع عليه التزامات محددة تجاه أحد المسافرين من ذوي الهمم إذا لم يكن الأخير قد قام بوضوحٍ بإبلاغ الناقل الجوي عن إعاقته أو محدودية حركته، وتحديد طبيعة تلك الإعاقة بناء على التوجيهات العامة التي يوجهها الناقل الجوي للمسافرين بشأن الإفصاح عن حالتهم الصحية؛ حتى يتمكن من توفير الدعم والمساندة المناسبين لهم، وفقاً للالتزامات القانونية التي فرضها عليه المشرع حماية لحقوق تلك الفئة. فمن أجل أن يتمتع المسافر من ذوي الهمم بحقوقهم الخاصة بشكلٍ فعال يجب عليهم الامتثال لشروط معينة، بما في ذلك على وجه الخصوص إبلاغ شركة النقل أو وكيلها باحتياجاتهم الخاصة مسبقاً[1].

وعلى الرغم من أن المشرع البحريني نظم الالتزامات التي تقع على الناقل الجوي تجاه المسافرين من ذوي الهمم، إلا أنه لم يذكر شيء بشأن التزام تلك الفئة بإخطار الناقل الجوي بطبيعة الإعاقة والموعد المحدد لذلك، وهو ما سيفتح الباب أمام اجتهاد القضاء بشأن المدة المعقولة التي كان ينبغي على المسافر من ذوي الهمم إخطار الناقل الجوي بإعاقته عندما يثار منازعة في هذا الخصوص، إلا إذا كانت تلك المدة محددة في سياسة المشغل الجوي وفقاً لأحكام وشروط النقل المعلنة من قبله.

أما المنظم السعودي فيحسب له إصدار لائحة تنظم حقوق العملاء الجويين، إلا إنه قصر التزام المسافرين من ذوي الهمم بإعلام الناقل الجوي عن أي احتياجات خاصة بهم على الفترة السابقة قبل إتمام عملية الحجز المؤكد[2]، وهذا الحكم يضيق من فرصة استفادة ذوي الإعاقة من خدمة السفر جواً، فربما يكون الحجز قبل موعد الرحلة بفترة طويلة تصل لأشهر في بعض الأحيان للاستفادة من الأسعار المخفضة، ويصاب المسافر خلال الفترة بين الحجز المؤكد والموعد المعلن للرحلة بمرض أو حادث يجعله في حاجة لمساعدة خاصة من الناقل حتى يتمكن من السفر، لكنه قد يفاجئ برفض الناقل صعود ذلك المسافر للرحلة دون تحمله المسؤولية أو التعويضات الواردة في اللائحة، بحجة أنه لم يفصح عن احتياجاته الخاصة وقت الحجز المؤكد، حتى ولو كان قد أخطر الناقل بذلك بعدها.

---

(1) Vincent Correia, Transport aérien - Protection des passagers à mobilité réduite, op.cit, p.1.

(2) المادة (2/5) من اللائحة التنفيذية لحماية حقوق العملاء السعودية.

لذلك نرى أن اللائحة الأوروبية رقم (1107 / 6020) بشأن حقوق الأشخاص المعاقين ومحدودي الحركة أثناء السفر عن طريق الجو التي ألزمت المسافر الجوي من ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة إخطار شركة النقل الجوي أو وكيلها أو منظم الرحلات الجوية قبل (48) ساعة من موعد المغادرة المعلن عنه بطبيعة إعاقته، قد جاءت أكثر دقة وشمولية بشأن تنظيمها للوقت الذي يقع فيه على المسافر من ذوي الهمم إخطار الناقل الجوي بطبيعة إعاقته واحتياجه للمساعدة، وربطها بالتاريخ المعلن للمغادرة بدلاً من تاريخ إجراء الحجز المؤكد، تحسباً لأي عارض يحدث للمسافر بعد ذلك يجعله من المسافرين أصحاب الاحتياجات الخاصة، وهو ما يتفق تماماً مع التعريف الذي وضع بشأن المسافر من ذوي الهمم وشمل أصحاب الإعاقة الجسدية الحسية أو الحركية المؤقتة.

ويظهر من ذلك أن المشرع الأوروبي والمنظم السعودي عندما فرضا التزامات قانونية محددة على الناقل الجوي تجاه المسافرين ذوي الهمم، أوجب كذلك على تلك الفئة أن تخطر شركة الطيران المتعاقدة معه أو من يمثلها بإعاقته قبل فترة زمنية معقولة – 48 ساعة – ليس فقط من أجل تهيئة الظروف لاستقبال المسافر الذي يحتاج إلى مساعدة معينة للاستفادة من خدمة النقل الجوي التي تقدمها الشركة، بل أيضاً لتجهيز الطائرة والطاقم لاستقباله؛ حتى لا يفاجئ أثناء الرحلة الجوية بأن هناك مسافر من ذوي الهمم إعاقته تؤثر على سلامة الرحلة الجوية أو المسافرين الآخرين[1].

ويتضح مما سبق أن التزام المسافر الجوي من ذوي الهمم يعد التزاماً بتحقيق نتيجة؛ فهو ملزم باتباع الآليات التي حددها المشرع أو وثيقة النقل الجوي بشأن إخطار الناقل الجوي في الوقت المحدد بطبيعة إعاقته، ويترتب على إخلاله بتنفيذ هذا الالتزام إعفاء شركة الطيران من الالتزامات المفروضة عليها قانوناً واتفاقاً تجاه المسافرين من ذوي الهمم، وإذا رفضت صعود المسافر إلى الطائرة لعدم توافر التجهيزات المناسبة لإعاقته، لا يمكن للمسافر الرجوع عليها بالمسؤولية القانونية الناشئة عن عدم تنفيذ عقد النقل الجوي للأشخاص.

ومن الأهمية بمكان التأكيد على أن الزام المسافر من ذوي الهمم بالإفصاح عن إعاقته يجب ألا يشكل انتهاكاً لخصوصيته، وأن تكون المعلومات المطلوب الإفصاح عنها تخدم فقط قيام الناقل بتنفيذ التزاماته تجاه المسافر من ذوي الهمم، وأن تستخدم هذه المعلومات في حدود الغرض الذي طلبت من أجله وفي إطارٍ من السرية[2]. لذلك قد يضطر الناقل

(1) Vincent Correia, Transport aérien et marché intérieur, JurisClasseur Europe Traité, 19 Septembre 2016, Fasc.1160, p.21.

(2) Directive 95/46/EC of the European Parliament and of the Council of 24 October

الجوي بعد أن يكشف المسافر من ذوي الهمم عن إعاقته أن يطلب منه أن يكون برفقة شخصٍ قادرٍ على تقديم المساعدة التي تقتضيها إعاقته، ويعجز هو توفيرها حفاظاً على خصوصية المسافر[1].

ويمكننا القول بأن ذلك الأمر يعد التزاماً جوهرياً على عاتق المسافر من ذوي الهمم إذا رغب في التعامل من إحدى شركات الطيران الإماراتية؛ حتى في ظل غياب لائحة حقوق المسافرين الجويين؛ حيث تلزم الشركة العميل بإخطارها وقت الحجز بأي حالة طبية أو غيرها يحتاج بسببها المسافر إلى مساعدة طبية أو مساعدة من نوع خاص أثناء ركوب الطائرة أو النزول منها أو خلال الرحلة، حيث يتم وضع حجز العميل كحجز مؤقت يتم تحويله إلى حجز مؤكد بعد الحصول على الإذن الطبي من الدائرة الطبية التابعة للشركة، والتأكد من كون المسافر التزم بكل شروط الإذن أو سيلتزم بها خلال الرحلة الجوية[2].

وبناء على ذلك، إذا أخفى المسافر إعاقته التي يحتاج بسببها إلى مساعدة طبية أو مساعدة من نوع خاص أو لم يفصح عنها في الوقت المحدد لذلك؛ تسقط مباشرة جميع التزامات شركة طيران الإمارات تجاهه ذات الصلة بإعاقته، بل يحق لها أن ترفض سفره لعدم استيفائه المتطلبات المتعلقة بأهليته الطبية للسفر[3]، أو كانت الحالة المرضية قد تخل بسلامة الرحلة الجوية، كما لو كان الإعاقة ذهنية تجبر المسافر على إتيان سلوك غير عادي يؤثر على صحة أو أمن طاقم الرحلة أو المسافرين الآخرين على متن الطائرة[4]، أو لأن شركة الطيران لم تتمكن من توفير المساعدات التي تتلاءم مع طبيعة إعاقة المسافر وتمكنه من الصعود إلى الطائرة أو الجلوس داخل مقصورتها.

ويبدوا أن موقف شركة طيران الإمارات كان أشد صرامة بشأن التوقيت الذي يجب على المسافر من ذوي الهمم المحتاج لمساعدة خاصة أن يفصح فيه عن إعاقته واحتياجاته الخاصة للسفر جواً، حيث تلزمه بالحصول على إذن طبي مسبق عند إصدار تذكرة السفر، وهو ما يجعلها عرضه للنقد الذي وجهناه للائحة السعودية من قبل في هذا الشأن فيما يخص الحجوزات التي تتم قبل فترة طويلة من التاريخ المحدد للرحلة بهدف الاستفادة من العروض السارية، وما قد يطرأ من تغييرات على حالة المسافر خلال تلك الفترة.

1995 on the protection of individuals with regard to the processing of personal data.

(1) Article (42) of Regulation (EC) No 1107/2006.

(2) المادة (5.1.2) من شروط نقل المسافرين والأمتعة "وثيقة النقل الخاصة بشركات طيران الإمارات".

(3) المادة (7.1.16) من شروط نقل المسافرين والأمتعة.

(4) المادتين (7.1.5، 7.1.7) من شروط نقل المسافرين والأمتعة.

ومع ذلك، ما يخفف من وطأة هذا الأمر أن شركة طيران الإمارات توفر للمسافرين التقدم بطلب الحصول على الإذن الطبي من خلال موقعها الإلكتروني بشكل يتسم بالسهولة والسرعة[1]، كما أنها تسمح في حال تغير احتياجات المسافر من ذوي الهمم على نحوٍ سلبي بعد الحصول على الإذن الطبي، أن يحصل على إذن جديد من الدائرة الطبية للشركة في أي وقت قبل موعد الرحلة[2]. كما أن المادة (7.5.3) من وثيقة النقل الخاصة بالشركة تؤكد على عدم رفض نقل المسافر من ذوي الهمم بسبب احتياجاته الخاصة بمجرد حصوله على الإذن الطبي والالتزام بباقي شروط النقل.

المبحث الثاني: التزامات الناقل الجوي تجاه المسافرين من ذوي الهمم في اللائحة الأوروبية

وفقاً للائحة الأوروبية رقم (1107 / 6020) نجد أن المشرع الأوروبي كان شديد الحرص على حظر أي معاملة تمييزية في المطارات والطائرات للركاب ذوي الإعاقة أو الحركة المحدودة، وتوفير الحماية القانونية لحقوقهم عند السفر من خلال تقديم المساعدة المناسبة لاحتياجاتهم، ومنع شركات النقل من رفض نقل تلك الفئة إلا في حالات استثنائية محددة[3]، مع تقرير حقهم في التعويض في حال إخلال الناقل الجوي بالالتزامات الملقاة على عاتقه تجاههم.

المطلب الأول: نطاق التزامات الناقل الجوي تجاه المسافرين الجويين المعاقين ومحدودي الحركة

تظهر التزامات الناقل الجوي تجاه المسافرين الجويين من ذوي الهمم في اللائحة الأوروبية على النحو التالي:

- **منع رفض النقل:** إذا كان من المستقر عليه أنه يحق للناقل الجوي أن يرفض التعاقد مع المسافر دون الحاجة إلى إبداء المبررات[4]؛ نجد أن اللائحة قد حظرت على الناقل الجوي أو وكلائه أو منظمي الرحلات الجوية أن يرفض لأسباب تتعلق

(1) الحصول على الإذن الطبي يكون بملئ استمارة البيانات الطبية (MEDIF) المتوفرة على الموقع الإلكتروني للشركة. يمكن الاطلاع عليها من خلال الرابط التالي: https://c.ekstatic.net/ecl/documents/before-you-fly/emirates-medif-form.pdf

(2) المادة (7.5.2) من شروط نقل المسافرين والأمتعة.

(3) Vincent Correia, Transport aérien et marché intérieur, op.cit, p.21.

(4) محمود مختار بريري، القانون الجوي، دار النهضة العربية، القاهرة 2003م، ص56.

بالإعاقة أو ضعف الحركة قبول إجراء حجز لرحلة تقلع أو تصل إلى مطار يطبق عليه اللائحة، أو أن يرفض نقل شخص معاق أو ذا قدرة محدودة على الحركة طالما كان لديه تذكر وحجز صالحين[1].

ويأتي إلزام المشرع الأوروبي للناقل الجوي بالامتناع عن رفض نقل أحد المسافرين لأسبابٍ تتعلق بإعاقته أو محدوديه حركته متسقاً مع الفقرة الأولى من المادة (11) من اللائحة الأوروبية رقم (261/2004) التي تلزم الناقل الجوي بإعطاء أولوية النقل لأصحاب الاحتياجات الخاصة وللأشخاص ذوي القدرة المحدودة على الحركة ولجميع الأشخاص المرافقين لهم[2].

- **تلقي ونقل المعلومات الخاصة بالمسافرين ذوي الهمم:** يتعين على شركات النقل الجوي ووكلائها ومنظمي الرحلات السياحية اتخاذ كافة التدابير اللازمة لتلقي الإخطارات الخاصة بحاجة ذوي الإعاقة أو محدودي الحركة للمساعدة، وذلك في جميع نقاط بيعها بما في ذلك البيع عبر الهاتف أو الانترنت. وكما ذكرنا آنفاً أن تلك الإخطارات بشأن الحاجة إلى المساعدة يجب أن يقدمها المسافر من ذوي الهمم قبل (84) من الوقت المعلن للمغادرة، حتى يتمكن هؤلاء من إرسال تلك المعلومات قبل (63) ساعة من وقت المغادرة على الأقل إلى الهيئات المسؤولة عن المطارات - القيام والوصول والعبور - التي ستستقبل ذلك المسافر للتهيئة وتوفير احتياجاته الخاصة، وكذلك نقلها إلى مشغل الرحلة الجوي إذا لم يكن هو المتعاقد مع المسافر في ذات الفترة الزمنية أو في أقرب وقت ممكن عملياً[3].

- **تقديم المساعدة في المطارات وعلى متن الطائرة للمسافرين ذوي الهمم:** فرضت اللائحة الأوروبية على هيئات إدارة المطارات التزامات بمساعدة المسافرين من ذوي الهمم، ولكن يتم تقاسم التمويل المالي بشأن تدابير المساعدة مع شركات النقل الجوي[4]. حيث تلزم اللائحة الأوربية هيئة إدارة المطار - بنفسها أو عن طريق طرف أخر تتعاقد معه بالتعاون مع الناقلين الجويين - عندما يصل المسافر المعاق أو ذو القدرة المحدودة على الحركة إلى المطار بأن تقدم له المساعدة المناسبة لاحتياجاته الخاصة، لتمكينه من القيام بالرحلة الجوية التي لديه حجزاً مؤكداً

(1) Article (3) of Regulation (EC) No 1107/2006.

(2) Vincent Correia, Transport aérien, op.cit, p.12.

(3) Article (6) of Regulation (EC) No 1107/2006.

(4) Hans Ephraimson, Anna Konert, Passengers with Reduced Mobility in the EU, Canada and the US, Air & Space Law, 2013, vol. 33, n° 3, p.236.

عليها، شريطة أن يكون ذلك المسافر قد أخطر بها الناقل الجوي أو وكلاءه أو منظم الرحلة الجوية قبل (84) ساعة على الأقل من الوقت المعلن لمغادرة الرحلة بالمعلومات الخاصة بذلك المسافر، وفي حال عدم وجود مثل هذا الإخطار يقع على الهيئة بذل الجهود المعقولة لتقديم المساعدة المطلوبة بطريقة تمكن المسافر المعني من القيام برحلته الجوية[1].

ويجب التفرقة في هذا الشأن بين حدود مسؤولية سلطات المطار والناقل الجوي في حال عدم توفير الاحتياجات الخاصة للمسافر من ذوي الهمم، الأمر الذي حال دون الاستفادة من خدمة النقل الجوي؛ فإذا لم تتمكن سلطات المطار من توفير التجهيزات اللازمة لمساعدة المسافر من ذوي الهمم رغم تلقيه إخطاراً من الناقل الجوي بطبيعة إعاقة هذا المسافر، وترتب على ذلك قيام مسؤولية الناقل الجوي عن إخلاله بالتزاماته بنقل المسافر من ذوي الهمم جواً، فيمكن للناقل إعفاء نفسه من المسؤولية بإثبات أن إخلاله بالتزامه راجع إلى فشل سلطات المطارت في الوفاء بالتزاماتها تجاه المسافر من ذوي الهمم رغم إخطاره لها بالمعلومات الكافية في الوقت المحدد، ومن ثم تتحمل هى المسؤولية القانونية الناشئة عن ذلك. أما إذا ثبت إن شركة النقل الجوي لم تقوم بإخطار سلطات المطار بالمعلومات الكافية عن المسافر من ذوي الهمم في الوقت المحدد، فلا مجال للفكاك من مسؤوليتها القانونية الناشئة عن تنفيذ عقد النقل الجوي المبرم مع ذلك المسافر.

وقد قضت محكمة استئناف باريس في هذا الشأن بإلزام إحدى شركات الطيران بدفع مبلغ (11591 يورو) كتعويض لإثنين من المسافرين من ذوي الإعاقة لعدم قيامها بإبلاغ إدارة المطار عنهما؛ حتى تتمكن من توفير احتياجاتهم الخاصة بمجرد الوصول إلى المطار؛ وهو ما ترتب عليه إصابتهما بضرر جراء التأخير والصعوبات التي واجهتهما داخل المطار[2].

ومع ذلك أكد المشرع الأوروبي على أن عدم إبلاغ المسافر للناقل الجوي عن إعاقته في الوقت المحدد لا يبرر رفض الهيئة الإدارية للمطار مساعدته، غاية الأمر أنه يغير من طبيعة التزامها من التزام بتحقيق نتيجة إلى التزام ببذل عناية، وتقديم كل الجهود الممكنة بشأن تقديم المساعدة في المطار للمسافر من ذوي الهمم[3]. وذلك على خلاف التزام الناقل

(1) Article (7) of Regulation (EC) No 1107/2006.

(2) Cour d'appel de Paris, Chambre 11, 25 mars 2011, n° 09/01998.

(3) M. Glorieux et G. Renier, La protection des passagers aériens handicapés ou à moɵ bilité réduite, Revue européenne de droit de la consommation, Volume 2012, N.4, P.719; Vincent Correia, Transport aérien, op.cit, p.18.

الجوي، حيث يمكنه رفض نقل المسافر الذي لم يبلغ عن إعاقته ويحتاج إلى مساعدة الناقل حتى يتمكن من السفر[1].

ويحسب للمشرع الأوروبي أنه جعل الالتزام بتقديم المساعدة لذوي الهمم في المطارات الأوروبية الخاضعة اللائحة من قبل الهيئات الإدارية للمطار والناقلين الجويين دون أية رسوم إضافية[2]، وفي ذلك الأمر مراعاة لما تعانيه تلك الطائفة من الأساس بسبب ظروفهم الصحية؛ فليس من المنطق أن تكون المساعدة المقدمة له للتنقل جواً بسبب إعاقته نظير مقابل نقدي.

وفيما يخص نوعية الخدمات المرتبطة بالتزام الناقل الجوي بتقديم المساعدة للمسافرين من ذوي الهمم؛ فقد وردت في الملحق الثاني للائحة الأوروبية [3]، وأهمها: نقل كلاب المساعدة المعترف بها وفقاً للقوانين الوطنية المنظمة لهذا الشأن في مقصورة الطائرة، ونقل المعدات الطبية للمسافر من ذوي الإعاقة، وتبليغ المسافر من ذوي الإعاقة أو حدودية الحركة بالمعلومات الأساسية المتعلقة بالرحلة بأشكالٍ يسهل معها وصوله إليها، وفي حالة مساعدة المسافر المعاق أو محدود الحركة من قبل شخص مرافق له، تلتزم شركة النقل الجوي ببذل الجهود المعقولة لمنح هذا الشخص مقعداً بجوار المسافر المعاق أو ذي الحركة المحدودة.

- **تدريب الموظفون المتعاملون مع المسافرين من ذوي الهمم:** يقع على عاتق الهيئة الإدارية للمطار والناقل الجوي التأكد من أن جميع موظفيهم ـبما فيهم العاملون من الباطن- الذين يقدمون المساعدات المباشرة للمسافرين ذوي الإعاقة أو الحركة المحدودة على الحركة لديهم معرفة كافية بكيفية تلبية احتياجات الأشخاص الذين يعانون من إعاقاتٍ مختلفة أو اعتلالاتٍ في الحركة. كما يجب عليهم تدريب هؤلاء الموظفين على معاملة المسافرين ذوي الإعاقة على قدم المساواة مع المسافرين الآخرين وعلى كيفية التعامل معهم بوعيٍ كافٍ، فضلاً عن ذلك يجب عليهم التأكد أن الموظفين الجدد يحصلون على تدريبات متعلقة بالإعاقة، وأن تلك التدريبات تتكرر لتجديد المعلومات الخاصة بالإعاقة كلما دعت الحاجة إلى ذلك[4].

(1) Maria José Viegas, Passengers with Reduced Mobility in the European Union: Legal Issues Regulation (EC) No 1107/2006 of 5 July 2006, Air & Space Law, 2013, vol. 38, n° 1, p.61-62.

(2) Article (8/1) of Regulation (EC) No 1107/2006.

(3) Annex (II) of Regulation (EC) No 1107/2006.

(4) Article (10) of Regulation (EC) No 1107/2006.

المطلب الثاني: تعويض المسافرين من ذوي الهمم عن الفقد أو التلف

أكدت اللائحة الأوروبية على إنه في حالة فقد أو تلف الكراسي المتحركة أو غيرها من معدات التنقل أو الأجهزة المساعدة أثناء مناولتها في المطار أو نقلها على متن الطائرة؛ يجب تعويض المسافر من ذوي الهمم عنها وفقاً لقواعد القانون الدولي أو الأوروبي أو الوطني[1].

ويبدو من ذلك أن المشرع الأوروبي أراد أن يؤكد على حق المسافر من ذوي الهمم في التعويض عن تلف أو هلاك المعدات والأجهزة التي تساعده على التنقل، وجعل المسؤولية على أساس الخطأ المفترض، وترك أمر تحديد المسؤول عن التعويض بالنظر للشخص الذي هلكت أو تلفت المعدات أو الأجهزة وهي في حيازته؛ فإذا ثبت أن الهلاك أو التلف قد وقع أثناء المناولة في المطار، فسوف يكون المسؤول عن تعويض المسافر هو الجهة المشغلة للمطار، أما إذا حدث ذلك على متن الطائرة، فإن المسؤول هو الناقل الجوي في تلك الحالة. وتتشابه اللائحة في ذلك من اتفاقية مونتريال التي جعلت مسؤولية الناقل الجوي تجاه المسافرين مسؤولية موضوعية مبناها فكرة المخاطر وتحمل التبعة، بغض النظر عن وجود خطأ من الناقل الجوي[2].

وبذلك وفرت اللائحة الأوروبية أقصى حماية ممكنة للمسافرين الجويين ذوي الهمم الذين ينطبق عليهم اللائحة[3]. لأنهم بحسب الأصل لديهم حقوقاً كالمسافرين العاديين وفقاً للائحة الأوروبية رقم (261/2004) بشأن التعويض والمساعد للركاب في حالة منع الصعود إلى الطائرة وإلغاء الرحلات الجوية أو تأخيرها لفترة طويلة، فضلاً عن حقوقهم الإضافية المفروضة بموجب اللائحة رقم (1107 / 6020) بشأن حقوق الأشخاص المعاقين ومحدودي الحركة أثناء السفر عن طريق الجو.

وبناء على ذلك يمكن للمسافر من ذوي الهمم ممن تنطبق بشأنهم اللائحة الأوروبية أن يتوجه إلى الهيئة الإدارية للمطار أو الناقل الجوي - بحسب الحال - إذا ما وجد أن حقوقه

---

(1) Article (12) of Regulation (EC) No 1107/2006.

(2) في ذات المعني: أبو زيد رضوان، تطور طبيعية ومدى مسؤولية الناقل الجوي الدولي للأشخاص ونظام التأمين عليها، مجلة العلوم القانونية والاقتصادية، المجلد (16)، العدد الأول، جامعة عين شمس، مصر، يناير 1974م، ص9؛ محمد فريد العريني، القانون الجوي، النقل الجوي الداخلي والدولي، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية 2002م، ص183؛ محمد سيلمان الأحمد وهادي يونس، الخطر الجوي أساساً لمسؤولية ناقل الأشخاص جواً، مجلة المفكر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد (15) يونيو 2017م، ص22.

(3) وفقاً للمادة (2/1) من اللائحة الأوروبية على المسافرين الجويين من ذوي الهمم الذي يستخدمون الخدمات الجوية للركاب عند المغادرة أو خلال العبور أو عند الوصول مطار يقع في إقليم إحدى الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي.

الممنوحة له بموجب اللائحة قد انتهكت، فإذا لم يرد له حقه بشكلٍ يرتضيه، فيمكن له أن يتقدم بشكوي إلى الجهة المختصة بإنفاذ اللائحة الأوروبية لدى الدولة المعنية للنظر فيها، خاصة أن اللائحة في المادة (16) الزمت الدول الأعضاء بوضع العقوبات الفعالة والمناسبة والرادعة لضمان تنفيذ اللائحة[1].

وإذا ما نظرنا لموقف المشرع الفرنسي باعتباره انعكاساً تشريعاً للوائح الأوروبية، نجد أنه خصص فصلاً كاملاً من تقنين النقل لتنظيم وصول الأشخاص ذوي الإعاقة أو القدرة المحدودة على الحركة إلى خدمات النقل عموماً، كما أكد في المادة (L1111-1) من ذات التقنين على أنه: يجب أن يفي تنظيم التنقل في جميع أنحاء الإقليم الفرنسي باحتياجات المستخدمين، وضمان حق الجميع في التنقل وحرية اختيار وسيلة النقل، بما في ذلك أولئك الذين يعانون من ضعف الحركة أو الإعاقة[2].

ويمكننا التأكيد في هذا الشأن أن القضاء في الدول الأوروبية في ظل اللائحة الأوروبية رقم (1107 / 6020) يوفر أفضل حماية ممكنة لفئة المسافرين من ذوي الهمم، فمثلاً قضت محكمة استئناف رين بفرنسا في دعوى تتلخص وقائعها في قيام وكالة سفر بارتكاب خطأ عند قيامها بعمل حجز لأحد المسافرين لدى شركة الطيران، تعلم أنه يعاني إعاقة شديدة، دون أن تستخدم الرمز (WCHC)[3]، والمحدد من قبل الاتحاد الدولي للنقل الجوي (IATA)[4] بشأن المسافرين غير القادرين على الحركة بأنفسهم، ويمكنهم التحرك فقط بمساعدة كرسي متحرك ويحتاجون في جميع الأوقات إلى المساعدة، مثل المسافر الذي لديه شلل نصفي أو يعاني من مرض التصلب المتعدد، واستخدمت بدلاً عن ذلك الرمز (WCHR)[5] عند إنشاء الحجز، والذي يعني أن المسافر يعاني من إعاقة في المشي، ويحتاج إلى كرسي متحرك أو أداة مساعدة مماثلة، ولكن يمكنه التحكم في خطواته والتحرك في حافلة الركاب ومقصورة الطائرة دون مساعدة.

بناء على ذلك اعتبرت المحكمة أن الخطأ الذي ارتكبته وكالة السفر في إجراءات حجز المسافر من ذوي الهمم قد حرمه من فرصة الاستفادة من المقعد الأكثر ملاءمة لإعاقته

(1) Vincent Correia, Transport aérien - Protection des passagers à mobilité réduite, op.cit, p.3.

(2) Article (L1111-1) de des transports.

(3) Wheelchair Carry.See: https://www.pisa-airport.com/images/0-PSA/files/in-aero-porto/PRM/IATA_en.pdf

(4) International Air Transport Association.

(5) Wheelchair Ramp. See: https://www.pisa-airport.com/images/0-PSA/files/in-aero-porto/PRM/IATA_en.pdf

وحالتـه الشـخصية، وجعلتـه يعتمـد علـى قدرتـه الشـخصية المحـدودة داخـل الطائـرة فـي ظـروف مذلـة لـه أمـام المسـافرين الأخريـن دون أن يتمتـع بـأي خصوصيـة تقتضيهـا إعاقتـه، ومـن ثـم يجـب عليهـا جبـر الضـرر المعنـوي الـذي أصـاب المسـافر، تأسيسـاً علـى المـادة (1147) مـن التقنيـن المدنـي الفرنسـي، والـذي قدرتـه المحكمـة بمبلـغ 1250 يـورو[1].

وقـد علـق جانـب مـن الفقـه علـى هـذا الحكـم المهـم، معتبـراً أن مـن بيـن الالتزامـات القانونية التـي تقـع علـى عاتـق وكالات السـفر فـي الاتحـاد الأوروبـي اعتبـاراً مـن 26 يوليـو 2007م بعـد سـريان اللائحـة الأوروبيـة رقـم (1107 / 6020) تقديـم الرمـز الدقيـق المقابـل لإعاقـة العميـل وفقـاً للتحديـدات الصـادرة مـن الاتحـاد الدولـي للنقـل الجـوي فـي هـذا الشـأن؛ وذلـك لتسـهيل وصولهـم إلـى الطائـرة وتقديـم المسـاعدة لهـم دون تكبيـد هـذه الفئـة أيـة تكاليـف إضافيـة، وهـذا الالتـزام بموجـب مـا تفرضـه اللائحـة الأوروبيـة بشـأن حظـر رفـض نقـل شـخص جويـاً بسـبب إعاقتـه أو لضعـف حركتـه، كمـا يحـق لأي شـخص مـن ذوي الهمـم يعانـي مـن إعاقـة أو صعوبـة فـي التنقـل لـم تحتـرم حقوقـه أن يلفـت نظـر مديـر المطـار أو شـركة النقـل الجـوي للأمـر، وإذا لـم يعالـج الأمـر بشـكل مناسـب لـه، يحـق لـه أن يقـدم شـكوى إلـى هيئـة الرقابـة الوطنيـة المعنيـة بهـذا الشـأن[2].

المبحـث الثالـث: التزامـات الناقـل الجـوي تجـاه المسـافرين الجوييـن المعاقيـن فـي بعـض اللوائـح العربيـة

بعـد انضمـام دولـة الإمـارات لاتفاقيتـي وارسـو [3]1929 ومونتريـال [4]1999، أصبحتـا تشـريعاً وطنيـاً ينظـم المسـائل التـي نظمتهـا كلا الاتفاقيتيـن، بيـد أن الاتفاقيتيـن لـم تتطرقـا لالتزامـات محـددة تجـاه المسـافرين الجوييـن مـن ذوي الهمـم. كمـا يمكننـا القـول بـأن المشـرع الإماراتـي لـم يصـدر قانونـاً وطنيـاً ينظـم التزامـات الناقـل الجـوي تجـاه المسـافرين الجوييـن عمومـاً، والمسـافرين مـن ذوي الهمـم بصفـة خاصـة، وتـرك الأمـر حتـى وقتنـا الحالـي إلـى شـركات الطيـران الوطنيـة لتنظـم هـذا الشـأن بنفسـها، وفقـاً لمـا يطلـق عليـه "وثيقـة عقـد

(1) Cour d'appel de Rennes, 1re chambre, 7 nov. 2008, n° 07/04642.

(2) Isabelle BON-GARCIN, Transport aérien et droit des personnes handicapées ou à mobilité réduite, Revue de droit des transports n° 6, Juin 2009, comm. 132.

(3) المرسوم الاتحادي رقم 13 لسنة 1986م بشأن انضمام دولة الامارات العربية المتحدة الى معاهدة وارسو الدولية لتوحيد بعض قواعد النقل الجوي لعام 1929م.

(4) المرسوم الاتحادي رقم 13 لسنة 2000م بشأن المصادقة على اتفاقية مونتريال لسنة 1999م بتوحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي.

النقل"[1]، التي تصدر عن شركات النقل الجوي، والتي تتضمن شروط نقل المسافرين وحدود التزاماتها تجاه هؤلاء، والتي يتم مراجعتها والتصديق عليها من قبل الهيئة الوطنية للطيران المدني في دولة الإمارات لضمان نزاهتها[2].

وسنحاول أن نسلط الضوء على تجربه بعض الدول الخليجية بشأن حماية حقوق ذوي الهمم باعتبارهم من مستفيدون من خدمة النقل الجوي، حيث يحسب للمشرع (المنظم) في دولة البحرين والمملكة العربية السعودية أنه خصص أحكاماً تنظم التزامات الناقل الجوي تجاه المسافرين الجويين من ذوي الهمم، وحقق مبدأ اليقين القانون في هذا الشأن.

المطلب الأول: نطاق التزامات الناقل الجوي تجاه المسافرين ذوي الهمم

إذا كان الناقل الجوي يلتزم تجاه المسافرين الجويين بعدة التزامات عامة، أهمها: عدم رفض السفر، عدم إلغاء الرحلة الجوية، عدم تأخير الرحلة الجوية[3]. بيد أن هذه الالتزامات يضاف إليها عدة التزامات أخرى تراعي الاحتياجات الخاصة للمسافرين الجويين من ذوي الهمم، وذلك على النحو التالي:

- **الالتزام بعدم رفض إركاب المسافر لأسباب تتعلق بإعاقته:** أكد المشرع البحريني في المادة (1/25) على إنه لا يجوز للمشغل الجوي رفض سفر المسافر المعاق، إلا إذا كان دواعي الأمن والسلامة على متن الطائرة أو الحفاظ على صحة المسافر تستوجب ذلك. وعلى ذات المناول ذهب المنظم السعودي؛ حيث أكد في المادة (1/21) على أنه لا يجوز للناقل الجوي أن يرفض إركاب العميل من ذوي الاحتياجات الخاصة بعد إصدار تذكرة مؤكدة الحجز له. وبناء على ذلك تقام مسؤولية الناقل الجوي القانونية إذا رفض سفر أحد الأشخاص لأسباب مرتبطة بإعاقته، في غير الأحوال التي تجيزها اللائحة كما سنوضح لاحقاً.

ومن الأهمية بمكان التأكيد على أن اللوائح محل الدراسة[4] تلزم الناقل الجوي –عموماً–

(1) على سبيل المثال: شروط نقل المسافرين والأمتعة الصادرة عن شركة طيران الإمارات بتاريخ 28 ديسمبر 2019م. متاحة على الموقع التالي:

https://c.ekstatic.net/ecl/documents/conditions-of-carriage/ROW/Arabic/conditions-of-carriage.pdf

(2) المادة (7) من القانون الاتحادي رقم (4) لسنة 1996 في شأن الهيئة العامة للطيران المدني.

(3) المواد (48-50) من اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الطيران المدني البحريني. المواد (11،10،8) من اللائحة السعودية.

(4) المادة (48) من اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الطيران المدني البحريني. المادة (8) من اللائحة السعودية.

في حال رفض إركاب المسافر بسبب سياسة الحجز الفائض التي يتبعها بشأن رحلاتها الجوية بترقية درجة المسافر إلى درجة أعلى دون الزام المسافر بدفع فرق الثمن بين الدرجتين، طالما توافرت مقاعد بديلة في الدرجة الأعلى، أو تمكن الناقل من الوصول إلى متطوعين للتنازل عن مقاعدهم، أما إذا فشل الناقل في ذلك وتم رفض سفر أحد الركاب، فيجب عليه فوراً أن يقدم الرعاية والعناية والمساندة والتعويض اللازم للمسافر على النحو الوارد اللائحة.

ونرى أن سياسة الحجز الفائض المستقر العمل عليها في مجال النقل الجوي بسبب طبيعة السوق وتكاليف التشغيل والمخاطر الناجمة عنه أمراً طبيعياً، بل يحسب للمشرع أنه نظمه وبين الآثار المترتبة على الإخلال به حفاظاً على حقوق المسافرين الجويين، بيد أن تطبيقها على المسافرين من ذوي الهمم سوف يزيد من معاناتهم وهم أولى بالرعاية عن غيرهم من المسافرين الطبيعيين؛ لذا كان من الأهمية بمكان الزام الناقليين الجويين باستثناء تلك الطائفة من سياسة الحجز الفائض على رحلاتهم الجوية.

- **الالتزام بمراعاة الاحتياجات الخاصة للمسافرين ذوي الهمم:** ألزمت اللوائح محل الدراسة المشغل الجوي بمراعاة الاحتياجات الخاصة للمسافرين من ذوي الهمم؛ وعلى رأسها: 1- توفير الكراسي المتحركة. 2- توفير خدمة الصعود إلى الطائرة والنزول منها بواسطة الرافعات الآلية دون مقابل من قبل مقدمي الخدمات الأرضية. 3- بذل الرعاية اللازمة التي يحتاجها المسافر المعاق في حالات إلغاء أو تأخير الرحلات أو تغيير مسارها. 4- اتخاذ الإجراءات الكفيلة بإعلام المسافرين المعاقين، وخاصة فاقدي السمع أو البصر، بمواعيد الرحلات أو إلغائها أو تأخيرها، مع تحمل المشغل الجوي مسؤولية عدم القيام بذلك. 5- تقديم الرعاية الخاصة التي يحتاجها العميل أثناء إلغاء أو تأخير الرحلات أو تغيير مسارها بالإضافة إلى خدمات الرعاية والتعويضات المنصوص عليها في اللائحة.

المطلب الثاني: حق المسافرين ذوي الهمم في التعويض

مما سبق يمكننا استنتاج أن المنظم السعودي والمشرع البحريني قد جعلا التزام الناقل الجوي ــ ولو كان هو المشغل الفعلي ـ تجاه المسافرين المعاقين التزاماً بتحقيق نتيجة، وأن مسؤوليته القانونية قائمة على أساس الخطأ المفترض، فبمجرد منع المسافر المعاق من السفر أو عدم تقديم الخدمات التي يحتاجها، يعتبر المشغل الجوي قد أخل بالتزاماته القانونية، وملتزماً بالتعويض المنصوص عليه في اللائحة، وهو ما يضمن للمسافرين ذوي الهمم حماية أفضل في مواجهة الناقل الجوي صاحب الأفضلية الاقتصادية والفنية

ومن الأهمية بمكان التأكيد على أن التزام الناقل الجوي بتوفير الاحتياجات الخاصة للمسافرين ذوي الهمم يعد التزاماً بتحقيق نتيجة، حيث يتحمل الناقل الجوي المسؤولية عن إخلال بهذا الالتزام حتى لو اثبت أنه بذل العناية المعقولة لتوفير احتياجات المسافر من ذوي الهمم، فمسؤوليته موضوعية، ولا يمكن إعفائه منها إلا إذا اثبت وجود سبباً أجنبياً - كقوة قاهرة أو فعل الغير – حال دون تنفيذ التزامه.

لذلك أوجب المشرع البحريني على المشغل الجوي في حالة رفض سفر المسافر المعاق أو عدم تقديم الخدمات التي تفي باحتياجاته الخاصة أن يقدم مبرراتها للمسافر خلال سبعة أيام من تاريخ رفض السفر أو رفض تقديم الخدمة أو من تاريخ طلب تلك المبررات من قبل إدارة النقل الجوي، وإلا اعتبر ذلك إقراراً من جانبه باستحقاق المسافر للتعويض المنصوص عليه في اللائحة[1]. كما يلتزم المشغل الجوي عند رفضه سفر المسافر المعاق أو عدم منحه الخدمات المذكورة في اللائحة بأن يعوض المسافر بما يعادل (200%) من قيمة إجمالي تذكرة السفر، بخلاف أية تعويضات أخرى واردة في اللائحة[2].

من جهة أخرى، أوجب المنظم السعودي على الناقل الجوي في حالة رفض الإركاب أو تخفيض الدرجة للعميل من ذوي الاحتياجات الخاصة أن يؤمن له أول رحلة مباشرة أو غير مباشرة مغادرة من المطار لجهة المقصد موافقة في موعدها للرحلة الأصلية، وفي حال عدم تمكنه من ذلك أو عدم التزامه بتوفير الخدمات المنصوص عليها في اللائحة، يلتزم بدفع تعويض للعميل يعادل (200%) من قيمة إجمالي تذكرة السفر[3].

ونرى ـ مع البعض[4] ـ أن هذه التعويضات التي تأخذ صورة مبلغ مقطوع هي بمثابة عقوبة مالية فرضها المشرع (المنظم) على المشغل الجوي لقاء رفض سفر أو عدم حصول المسافر المعاق على الخدمات المذكورة في اللائحة، وبغض النظر عن إصابة المسافر من ذوي الهمم بضررٍ مادياً أو معنوياً من جراء ذلك، وهو ما لا يحول دون حقه في المطالبة القضائية بتعويضه عن الأضرار التي أصابته نتيجة إخلال المشغل الجوي بالتزاماته المقررة قانوناً، خاصة الضرر النفسي[5].

---

(1) المادة (3/52) من اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الطيران المدني البحريني.

(2) المادة (4/52) من اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الطيران المدني البحريني.

(3) المادة (3/12) من اللائحة السعودية.

(4) Valérie MICHEL, Droit des passagers du transport aérien, Document : Europe n° 5, Mai 2013, prat.1, p.1.

(5) إبراهيم الدسوقي أبو اليل، مدى التزام الناقل الجوي الدولي بتعويض الأضرار النفسية التي تصيب ركابه، مجلة الحقوق، جامعة الكويت، المجلد (39)، العدد الثاني، يونيو 2015م، ص25 وما بعدها.

ولضمان إنفاذ اللائحة بشأن حماية حقوق المسافرين الجويين ألزم المشرع (المنظم) في البحرين والسعودية المشغل الجوي بإرشاد المسافر لسبل المطالبة بحقوقه وتوفير النماذج الخاصة بتقديم الشكاوى والمطالبات، سواء عن طريق موقعه الإلكتروني المتاح على الانترنت أو من خلال مراكز البيع ووكلاء السفر، كما منح الاختصاص لإدارة النقل الجوي لاستلام ومراجعة شكاوي المسافرين ضد المشغلين الجويين ومشغل المطار ومقدمي الخدمات الأرضية، ومتابعة تنفيذهم للأحكام المتعلقة بحماية المسافرين، ومن ثم التحقيق في المخالفات والشكاوى وفرض الجزاءات المناسبة وفقاً للائحة[1].

وبما أن الناقل الجوي لا يلتزم فقط بتوصيل المسافر إلى وجهته التي يقصدها، بل يقع على عاتقه التزامات أخرى ناتجة عن عقد النقل الجوي[2]؛ لذا يمكننا من خلال تحليل البنود التي وردت في "وثيقة عقد النقل"، التي تصدر عن شركات النقل الجوي، والتي يتم مراجعتها والتصديق عليها من قبل الهيئة الوطنية للطيران المدني في دولة الإمارات، أن نحدد التزاماتها التعاقدية بشأن الدعم والمساندة تجاه المسافرين من ذوي الهمم، حيث تعتبر جزءاً لا يتجزأ من العقد المبرم بين شركة الطيران والمسافر[3].

المطلب الثالث: التزام شركة طيران الإمارات بتوفير الاحتياجات الخاصة المسافرين من ذوي الهمم

ينصب التزام شركات الطيران تجاه المسافرين ذوي الهمم على تقديم الرعاية والمساندة الملائمة لاحتياجاتهم الخاصة، حتى يتمكنوا من السفر جواً متمتعين بالراحة والسكينة مثل باقي المسافرين الآخرين؛ لذلك سنركز في هذا المطلب على آلية تنفيذها لهذا الالتزام في الواقع العملي.

من خلال إسقاط القواعد العامة بشأن حماية المستهلك على التزام شركة طيران الإمارات بتقديم الرعاية والمساندة للمسافرين الجويين باعتبارهم في الأساس مستهلكين؛ فوفقاً للمادة (4) من القانون الاتحادي رقم (15) لسنة 2020م في شأن حماية المستهلك، يعد من أهم حقوق المستهلك توفير البيئة الملائمة والأمنة عند تلقي الخدمة.

وبتطبيق ذلك على موقف شركة طيران الإمارات، نجد أنها تناولت متطلبات وشروط توفير الاحتياجات الخاصة للمسافر الجوي من ذوي الهمم كالتزام تعاقدي يقع على عاتقها،

(1) المادتين (46 و57) من اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الطيران المدني البحريني. يقابلها المادة (3) من اللائحة التنفيذية لحقوق العملاء السعودية.

(2) محمد بهجت قايد، الموجز في القانون الجوي، دار النهضة العربية، القاهرة، 2007م، ص135.

(3) المادة (2) من شروط نقل المسافرين والأمتعة.

ووضعت معاييراً واضحة لامتثالها بتوفير الاحتياجات الخاصة للمسافرين ذوي الهمم. ومع ذلك نرى أنه يجب على المشرع الإماراتي فرض هذا الالتزام على الناقلين الجويين بموجب لائحة خاصة تبين مضمونه وتحدد حالات الإعفاء منه، بدلاً من الاعتماد على وثائق النقل التي تصدرها شركات النقل الجوي المختلفة؛ خاصة أن عقد النقل الجوي من أهم خصائصه أنه من عقود الإذعان[1].

وقد أوضحت شركة طيران الإمارات على موقعها الإلكتروني كافة التفصيلات الخاصة بتقديم الرعاية والمساندة للمسافرين ذوي الهمم، والتي يمكن تقسيمها على النحو التالي[2]:

أ. المسافرون الذين يواجهون تحديات الحركة:

توفر شركة طيران الإمارات الكراسي المتحركة في كل المطارات، ويتم استخدامها في الانتقال من مدخل مبنى المطار (أو من السيارة إذا كانت قريبة من المدخل) إلى بوابة الصعود إلى الطائرة، وفي اللحاق برحلات المتابعة، والانتقال من الطائرة إلى مدخل مبنى المطار (أو إلى السيارة إذا كانت قريبة من المدخل) في الوجهة التي يتواجد فيها المسافر.

كما تسمح طيران الإمارات بنقل الكراسي المتحركة المزودة بمحرك أو العادية والأجهزة المساعدة. مع ذلك، تنطبق بعض القيود والقواعد التي تتعلق بالحجم والوزن ويتم مناقشتها مع وكيل الحجز عند القيام بالحجز. حيث يتم توفير مساحة تخزين لكرسي متحرك عادي واحد قابل للطي لمسافر واحد فقط في مقصورة الطائرة على أساس الأسبقية في الوصول، ويتم نقل الكراسي المتحركة أو أجهزة المساعدة الكبيرة جداً أو ثقيلة الوزن للغاية بحيث لا يمكن استيعابها في مقصورة الطائرة في عنبر الشحن. كما يُسمح بإدخال المعدات الطبية وما يصل إلى جهازَي مساعدة إلى المقصورة ولا يتم احتسابها ضمن عدد أمتعة المقصورة المسموح بها مجانا لكل مسافر.

ويجب اتخاذ إجراءات وقائية معينة قبل السفر إذا كان المسافر يستخدم كرسي متحرك يعمل بالبطارية أو بمحرك من نوع آخر يتم الإبلاغ مسبقا قبل (48) ساعة على الأقل بأبعاد وأوزان ونوع البطارية المستخدمة فيها. وإنجاز إجراءات السفر في المطار قبل ساعة على الأقل من وقت إنجاز إجراءات السفر المقرر لضمان نقل المعدات الخاصة بالمسافر وفقا لكل متطلبات التعامل مع البضائع الخطرة.

(1) ناصر محمد الشرمان، أثار عقد النقل الجوي للركاب في الاتفاقيات الدولية الخاصة بالطيران، مجلة جامعة العلوم التطبيقية، المجلد (3)، العدد الثاني، مملكة البحرين 2019م، ص134.

(2) المساعدة الخاصة، شركة طيران الإمارات، منشور على الموقع الرسمي لشركة طيران الإمارات، تاريخ الاطلاع 2020/07/01.

ب. المسافرون الذين يواجهون تحديات السمع:

يتم توفير شاشات تعرض معلومات الرحلات لكل المسافرين، وتشتمل معظم المساحات في البوابات على شاشات إلكترونية تعرض معلومات محددة حول الرحلات. ويتوافر على متن الطائرة سماعات متوافقة مع أجهزة مساعدة سمعية قياسية، وكذلك يتم توفير تعليمات السلامة الفردية على متن الطائرة لكل مسافر يطلبها. وتتضمن التعليمات شرحاً مكتوباً لإجراءات السلامة ومنافذ الخروج ومعلومات حول أنسب طريقة لتقديم المساعدة.

ج. المسافرون الذين يواجهون تحديات الإبصار:

تتوفر في المطار خدمة الاستقبال والمساعدة لتقديم إرشادات الوصول إلى بوابة الصعود إلى الطائرة أو مغادرتها، أو يمكن استخدام خدمة الكراسي المتحركة في التنقل وفي الالتحاق برحلة المتابعة. وعلى متن الطائرة توجد بطاقات سلامة موجزة ومطبوعة بطريقة برايل للمسافرين الذين يعانون من مشاكل في الرؤية. كما يمكن لهؤلاء المسافرون اصطحاب كلاب المساعدة معهم في مقصورة الطائرة بعد إجراء الترتيبات المناسبة.

المبحث الرابع: حق الناقل الجوي في رفض نقل المسافرين من ذوي الهمم

وفقاً للائحة الأوربية محل الدراسة، يحق للناقل الجوي أو وكلائه أو منظمي الرحلات الجوية رفض قبول حجز أو نقل شخص من ذوي الهمم بسبب الإعاقة أو محدودية الحركة في حالتين[1]:

الأولى: من أجل تلبية متطلبات السلامة الواردة في القانون الدولي أو القانون الأوروبي أو التشريع الوطني، أو من أجل الوفاء بمتطلبات السلامة التي وضعتها السلطة التي أصدرت شهادة المشغل الجوي للناقل المعني. وبناء على تلك الحالة يحق للناقل الجوي رفض إجراء الحجز لنقل المسافر من ذوي الهمم إذا كانت الترتيبات التي يحتاجها لإتمام نقله على الطائرة سيترتب عليها الإخلال بأي من قواعد السلامة في الطيران المدني المنصوص عليها في الاتفاقيات الدولية أو اللوائح الأوروبية أو التشريعات الوطنية لدول الاتحاد الأوربي المعنية بقواعد الأمن والسلامة للطيران.

ولا شك أن ذلك يفتح مجالاً واسعاً للناقل الجوي بأن يحدد حالات عدة يمكن أن يرفض فيها نقل المسافر من ذوي الهمم بحجة الحفاظ على معايير السلامة التشغيلية المبنية على

(1) Article (4) of Regulation (EC) No 1107/2006.

تحليل المخاطر الخاصة بهم؛ وهو ما دفع اللجنة الاقتصادية والاجتماعية الأوروبية إلى المطالبة بضرورة ضمان المزيد من الشفافية عن اللجوء إلى تلك الحالة، وان يكون لدى شركات الطيران تفسيراً واضحاً عند رفض النقل في تلك الحالة(1).

لذلك يرى بعض الفقه – نؤيده - أن شركات النقل الجوي لا يحق لها أن تفسر قواعد السلامة تفسيراً واسعاً للتهرب من نقل أحد المسافرين من ذوي الاحتياجات الخاصة، فمثلاً: ليس من المقبول أن يرفض الناقل سفر أحد هؤلاء الأشخاص بحجة عدم وجود كرسي متحرك على متن الطائرة يستخدم في مساعدته على الذهاب إلى المرافق الصحية على متنها، وأن ذلك يتعلق بسلامة الرحلة الجوية(2).

الثانية: إذا كان حجم الطائرة أو أبوابها يجعل صعود أو نقل ذلك الشخص المعاق أو ذو القدرة المحدودة على الحركة أمراً مستحيلاً مادياً. وتلك الفرضية يمكن حدوثها عملياً، فقد يكون أحد المسافرين لا يمكنه التنقل إلا بمساعدة أجهزة ومعدات طبية حجمها كبير، بحيث لا تتسع له الطائرة أو يستحيل دخولها من أبوابها. وكذلك عندما يكون المسافر يعاني من سمنة مفرطة تعوق الحركة داخل مقصورة الطائرة خاصة في الحالات التي تستدعى الإخلاء السريع، حيث يكون المسافرين المصابين بالبدانة محرومين بشكلٍ خطير من فرص الإنقاذ(3).

ومن الأهمية بمكان التأكيد على أن المشرع الأوروبي حماية لحقوق المسافرين من ذوي الهمم قد وضع التزاماتٍ على عاتق الناقل الجوي ووكلائه ومنظمي الرحلات قبل الرفض وبعده؛ حيث فرض عليهم قبل رفض النقل أن يتيح لتلك الفئة بكافة الأشكال التي يسهل الوصول إليها المعلومات المتاحة للركاب الآخرين، وبذات اللغات على الأقل، وأن يُوضّح لهم قواعد السلامة التي تنطبق على الأشخاص ذوي الإعاقة أو محدودي الحركة، مثل القيود الواردة على نقلهم أو نقل معداتهم بسبب حجم الطائرة، وهو ما ألزم به منظم الرحلات كذلك بشأن الحزم التي يقدمها للجمهور للسفر والعطلات الجماعية والجولات السياحية.

أما بعد رفض إجراء الحجز ونقل المسافر من ذوي الهمم في الحالتين السابقتين،

(1) Avis Le Comité économique et social européen (CESE), Le fonctionnement et l'application des droits acquis des usagers des transports aériens : JOUE n° C 24, 28 janv. 2012, p. 125.

(2) Vincent Correia, Transport aérien, op.cit, p.13.

(3) Hans Ephraimson, Anna Konert, Passengers with Reduced Mobility in the EU, op.cit, p.243.

فيلتـزم الناقـل الجـوي أو وكلائـه أو منظمـي الرحـلات بإبـلاغ الشـخص المعـاق علـى الفـور بأسـباب ذلـك، ويجـب إبلاغـه بهـا كتابـةً فـي غضـون خمسـة أيـام عمـل مـن تاريـخ طلـب الشـخص المعـاق ذلـك. كمـا يقـع عليهـم بـذل جهـودٍ معقولـة لاقتـراح بديـلاً مقبـول لذلـك المسـافر، مـع احتفـاظ المسـافر المعـاق بحقـه وأي شـخص مرافـق لـه فـي اسـترداد ثمـن التذكـرة أو إعـادة توجيههـم فـي ظـل ظـروف نقـل مماثلـة لوجهتهـم النهائيـة فـي أقـرب فرصـة وفقـاً للمـادة (8) مـن اللائحـة الأوروبيـة رقـم (261 / 2004)[1].

ويـرى بعـض الفقـه[2] أنـه فـي حـال لجـوء شـركة الطيـران إلـى رفـض نقـل المسـافر مـن ذوي الهمـم بسـبب توافـر أحـد هـذه الاسـتثناءات السـابقة التـي لا يـد للمسـافر مـن ذوي الهمـم فيهـا، يجـب عليهـا أن توفـر للمسـافر ذوي الإعاقـة أو محـدود الحركـة حـلاً بديـلاً، وعنـد الاقتضـاء سـوف تلتـزم بتدابيـر المسـاعدة والتعويـض التـي يسـتفيد منهـا جميـع المسـافرين الجوييـن وفقـاً للائحـة الأوروبيـة رقـم (241 / 2006) فـي شـأن التعويـض ومسـاعدة الـركاب في حـال حرمانهم مـن الصعـود أو إلغـاء الرحـلات أو التأخيـر الطويـل للرحـلات الجويـة.

أمـا المنظـم السـعودي ونظيـره فـي دولـة الإمـارات فلـم ينظمـا صراحـةً الحـالات التـي يمكـن فيهـا للناقـل الجـوي أن يرفـض نقـل المسـافرين ذوي الهمـم دون تحمـل المسـؤولية القانونيـة الناشـئة عـن ذلـك. ولكـن يمكننـا التأكيـد أن هنـاك نصوصـاً تمنـح الناقـل الجـوي ضمنيـاً الحـق فـي رفـض نقـل المسـافر مـن ذوي الهمـم علـى الرحلـة الجويـة. فوفقـاً للائحـة حقـوق العمـلاء السـعودية يقـع علـى المسـافرين مـن ذوي الهمـم الإفصـاح عـن احتياجاتهـم الخاصـة ليتمكنـوا مـن السـفر، ومـن ثـم فـي حالـة التـزام المسـافر بذلـك مـع عـدم قـدرة الناقـل علـى تقديـم المسـاعدة المطلوبـة لـه نتيجـة جهلـه بإعاقـة المسـافر، قـد يكـون سـبباً كافيـاً لرفـض نقـل المسـافر مـن ذوي الهمـم دون تحمـل المسـؤولية القانونيـة عـن الأضـرار الماديـة أو المعنويـة التـي تصيـب المسـافر جـراء ذلـك[3]. وهـذا مـا يمكـن اسـتنتاجه كذلـك مـن المـادة (8/3/هـ) مـن لائحـة حقـوق العمـلاء السـعودية التـي اعفـت الناقـل الجـوي مـن دفـع تعويضـاً للعميـل إذا كان رفـض الاركاب راجعـاً إلـى عـدم التزامـه بأحـكام المـادة الخامسـة مـن اللائحـة.

وعلـى خـلاف المنظـم السـعودي ونظيـره الإماراتـي، بيّـن المشـرع البحرينـي فـي اللائحـة التنفيذيـة لقانـون الطيـران المدنـي صراحـة الحالـة التـي يجـوز فيهـا للناقـل الجـوي رفـض سـفر المسـافر مـن ذوي الهمـم؛ حيـث أجـاز للمشـغل الجـوي أن يرفـض سـفر المسـافر المعـاق لدواعـي

(1) Article (4/1) of Regulation (EC) No 1107/2006.

(2) Vincent Correia, Transport aérien, op.cit, p.21.

(3) المادة (2/5) من اللائحة التنفيذية لحماية حقوق العملاء السعودية.

الأمن أو السلامة على متن الطائرة أو الحفاظ على صحة المسافر المعاق[1]. وبناء على ذلك سيكون المشغل الجوي مسؤولاً عن تعويض المسافر المعاق إذا منعه من السفر لأسبابٍ ترجع لإعاقته، ولم يتمكن من إثبات أن المنع من السفر كان لأسباب الأمن والسلامة على متن الطائرة أو للحفاظ على صحة المسافر.

الخاتمة:

جاءت تلك الدراسة المقارنة لتركز على الالتزامات القانونية التي تقع على عاتق شركات النقل الجوي تجاه المسافرين من ذوي الهمم، وكاشفة عن المبررات اللازمة لإصدار لائحة إماراتية بشأن حقوق المسافرين الجويين، تعزز من قطاع النقل الجوي الإماراتي على المستوي الدولي، وذلك بعد ما بينا بالتحليل والاستنتاج نجاح المشرع (المنظم) الأوروبي والسعودي والبحريني في حماية حقوق المسافرين من ذوي الهمم ومنع أية معاملة تمييزية لهم بسبب إعاقتهم بشأن استفادتهم من خدمات النقل الجوي.

وقد اتضح لنا من خلال الدراسة كيف تحاول شركة طيران الإمارات كنموذج لشركات الطيران الإماراتية أن تسهل على المسافرين ذوي الهمم الاستفادة من خدمات النقل الجوي وأن تلبي احتياجاتهم الخاصة، وفقاً للضوابط الواردة في وثيقة النقل الصادرة عنها، والبيانات المعلنة على موقعها الإلكتروني، في ظل غياب التنظيم القانوني لالتزامات الناقل الجوي تجاه المسافرين الجويين. هذا وقد انتهت الدراسة إلى العديد من النتائج والتوصيات، أهمها:

أولاً ـ النتائج:

- لا يوجد لائحة إماراتية تنظم التزامات الناقل الجوي تجاه المسافرين ذوي الهمم، ويتم الاعتماد على "وثيقة النقل" التي تصدرها شركة الطيران في هذا الشأن، مع الرجوع للقواعد العامة بشأن حماية المستهلك.
- فرض المشرع الأوروبي التزاماتٍ محددة على عاتق الناقلين الجويين تجاه المسافرين المعاقين أو محدودي الحركة، على أسها منع رفض النقل وتقديم المساعدة في المطارات وعلى متن الطائرة، فضلاً عن تدريب الموظفين المتعاملين مع هؤلاء المسافرين.
- بعض الدول العربية نظمت حقوق المسافرين الجويين، لكنها ركزت على التزام الناقل بعدم رفض نقل المسافر المعاق وتقديم المساعدة اللازمة لها.

(1) المادة (52) من اللائحة التنفيذية لقانون الطيران المدني البحريني.

- فرضت اللوائح الأوروبية والعربية المنظمة لحقوق المسافرين الجويين من ذوي الهمم تعويضات على الناقلين الجويين في حال الإخلال بالالتزامات المفروضة عليهم، مع تخويل جهات محددة لتلقي شكاوي المسافرين الجويين وحماية حقوقهم.
- يمكن للناقل الجوي أن يرفض نقل المسافر من ذوي الهمم في حالات معينة، كما في حالة تهديد سلامة الرحلة أو الطاقم الجوي أو المسافرين الآخرين.

ثانياً ـ التوصيات:

- نوصي هيئة الطيران المدني الإماراتية وغيرها من الدول العربية بإصدارة لائحة تنظم حقوق المسافرين الجويين؛ تتسم بالحداثة وتتلاءم مع المتطلبات الدولية، مع تضمينها أحكاماً خاصة لحماية المسافرين الجويين من ذوي الهمم.
- نوصي بضرورة الزام شركات الطيران بعدم تطبيق سياسة الحجز الفائض على المسافرين من ذوي الهمم.
- إنشاء جهة وطنية متخصصة تابعة لهيئة الطيران المدني الإماراتية يكون هدفها الرئيس حماية حقوق المسافرين الجويين بصفة عامة، وحقوق المسافرين من ذوي الهمم بصفة خاصة.

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: المراجع العربية:

الأحمد، محمد سيلمان و يونس، هادي (2017). الخطر الجوي أساساً لمسؤولية ناقل الأشخاص جواً. مجلة المفكر ، (15). https://doi.org/10.12816/0046174

بريري، محمود (2003). القانون الجوي (مقدمة عامة – أغراض الملاحة الجوية – عوارض الملاحة الجوية). دار النهضة العربية.

رضوان، أبو زيد (1974). تطور طبيعية ومدى مسؤولية الناقل الجوي الدولي للأشخاص ونظام التأمين عليها. مجلة العلوم القانونية والاقتصادية، *16*(1).

الشرمان، ناصر محمد (2019). أثار عقد النقل الجوي للركاب في الاتفاقيات الدولية الخاصة بالطيران. مجلة جامعة العلوم التطبيقية، *3*(2).

عبيدات، مؤيد (2020). التزام الناقل الجوي بالرعاية الخاصة لذوي الاحتياجات الخاصة – دراسة مقارنة. مجلة العلوم القانونية جامعة البحرين، *6*(11).

العريني، محمد فريد (2002). القانون الجوي، النقل الجوي الداخلي والدولي. دار المطبوعات الجامعية.

قايد، محمد بهجت (2007). الموجز في القانون الجوي. دار النهضة العربية.

أبـو الليـل، إبراهيـم الدسـوقي (2015). مـدى الـتزام الناقـل الجـوي الـدولي بتعويـض الأضرار النفسـية الـتي تصيب ركابـه. مجلـة الحقـوق، *39*(2). https://doi.org/10.34120/0318-039-002-001

ثانياً: المراجع الأجنبية:

Bon-Garcin, I. (2009). Transport aérien et droit des personnes handicapées ou à mobilité réduite. *Revue de droit des transports*, (6). https://doi.org/10.1016/j.meddro.2008.10.004

Correia, V. (2016). *Transport aérien et marché intérieur, JurisClasseur Europe Traité*. Fasc.1160.

Correia, V. (2015). *Transport aérien - Protection des passagers à mobilité réduite, JurisClasseur Transport*. Fasc.931.

Ephraimson, H., & Konert, A. (2013). Passengers with Reduced Mobility in the EU, Canada and the US. *Air & Space Law*, *33*(3). https://doi.org/10.54648/AILA2008019

Grand, L. (2019). droit européen des transports, JurisClasseur Transport. *Date de la dernière mise à jour*, *300*.

Glorieux, M., & Renier, G. (2012). La protection des passagers aériens handicapés ou à mobilité réduite. *Revue européenne de droit de la consommation*, *2012*(4).

Grand, L. (2011). Union européenne, handicap et mobilité réduite. *Revue de droit des transports*, (2). https://doi.org/10.3917/rcdip.112.0475

Michel, V. (2013). Droit des passagers du transport aérien. *Document : Europe,* (5).

Viegas, M. J. (2013). Passengers with Reduced Mobility in the European Union: Legal Issues Regulation (EC) No 1107/2006 of 5 July 2006. *Air & Space Law*, *38*(1). https://doi.org/10.1038/ng1006-1107

الترجمة الصوتية لمصادر ومراجع اللغة العربية: Romanized Arabic References:

al-ʾāḥmd muḥammadun sayulimmāni wa yūnisun hādī 2017). alkhaṭara aljawwiyya aʾasāsā limasʾūliyyati nāqili alʾaʾashkhāṣi jawwan majallatu almufakkiri 15). https:// doi. org / 10. 12816 / 0046174

bryry maḥmūda 2003). alqānūna aljawwiyya muqaddamatan ʻāmmata – aʾaghrāḍa almalāʾāaḥati aljawwiyyati – ʻawāriḍa almalāʾāaḥati aljawwiyyati dāra al-nahḍati alʻarabiyyati

riḍwānun aʾabū zaydi 1974). taṭawwura ṭabīʻiyyata wamudā masʾūliyyati al-nāqili aljawwiyyi al-dawliyyi lilʾāʾashkhāṣa waniẓāma al-taʾamīni ʻalayhā majallatu alʻulūmi alqānūniyyati wa-l-iqtiṣādiyyati 16(1).

al-sharmāni nāṣira muḥammada 2019). aʾathāra ʻaqdu al-naqli aljawwiyyi lil-rikāba fī alittifāqiyyāti al-dawliyyati alkhāṣṣata bi-l-ṭayarāni majallatu jāmiʻati alʻulūmi al-taṭbīqiyyati 3(2).

ʻubaydātun muʾuayyida 2020). iltizāma al-nāqili aljawwiyyi bi-l-riʻāyati alkhāṣṣata lidhawī aliḥtīājāti alkhāṣṣata – dirāsata muqāranatin majallatu alʻulūmi alqānūniyyati jāmiʻata

albaḥrayni 6(11).

al‘arīniyyu muḥammada farīda 2002). alqānūna aljawwiyya al-naqla aljawwiyya al-dākhiliyya wa-l-dawliyya dāru almaṭbū‘āti aljāmi‘iyyati

qāyd muḥammada bahijat 2007). almūjaza fī alqānūni aljawwiyyi dāru al-nahḍati al‘arabiyyati

a’abū al-layli ’ibrāhym al-dasūqiyya 2015). mudā iltizāmi al-nāqili aljawwiyyi al-dawliyyi bita‘wīḍi al’a’aḍrāri al-nafsiyyati allatī tuṣību rikābuhu majallatu alḥuqwqi 39(2). https:// doi. org / 10. 34120 / 0318- 039- 002- 001

The legal framework for the air carrier's obligations towards passengers with disabilities: A comparative Legal study with application on Emirates Airlines

Mona Hamdan Al-Mazrouei(1)
Mohamed Morsi Abdo(2)

Abstract:

This paper aims to study the airline obligations towards passengers with disabilities in light of a comparison between the European regulations and the Arab regulations governing the rights of disabled passengers. The study conducts an application on the conditions of carriage for passengers and baggage issued by Emirates Airlines, as a model, in the absence of a special regulation in the UAE in this regard. The paper concluded that the comparative legislations, especially the European regulation No. 1107 of 2006, achieved the best possible legal protection for disabled passengers. Finally, we recommend that the UAE Civil Aviation Authority issue an air passenger rights regulation, which should include specific rights for passengers with disabilities.

Keywords: Disabled passengers, Air transport, Emirates Airlines, passenger rights.

(1) College of Law - University of Sharjah (Sharjah - U.A.E.)
m.almazrouei1986@hotmail.com

(2) College of Law - University of Sharjah (Sharjah - U.A.E.)
College of Law - University of Kalba (Kalba - U.A.E.)