

بحث محكم

حقوق المسافرين جواً من ذوي
الاحتياجات الخاصة في النظام
السعودي
(دراسة تأصيلية)

إعداد :

د. هالة طالب محمود أبو عامر

أستاذ مساعد في كلية العدالة الجنائية/ جامعة نايف العربية
للعلوم الأمنية



ملخص البحث

تهدف هذه الدراسة إلى بيان وتأصيل حقوق المسافرين جواً من ذوي الاحتياجات الخاصة في النظام السعودي، والتي وردت مجملة في عدد من الأنظمة منها نظام رعاية المعوقين وفصلتها المادة التاسعة من اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك، حيث تناولت حقوق المسافر من ذوي الاحتياجات الخاصة بالإركاب، والتعويض عنه، وحقوقه في الحصول على الرعاية اللازمة من قبل الناقل الجوي ومشغلي المطارات ومقدمي خدمات المناولة الأرضية.

المقدمة

انطلاقاً من مبادئ الشريعة الإسلامية في رعاية الضعفاء وذوي الاحتياجات الخاصة فقد سعت المملكة العربية السعودية إلى استصدار عدد من التشريعات الخاصة بهذه الفئة من المجتمع، في محاولة منها لتقديم بعض الامتيازات والتسهيلات لتذليل ما يمكن تذليله من الصعوبات التي تواجه ذوي الاحتياجات الخاصة، ومن هذه التشريعات: اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك، الصادرة بقرار مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني رقم (٨-٩٩) وتاريخ ١/٨/١٤٣١هـ، بناء على تنظيم الهيئة العامة للطيران المدني الصادر بموجب قرار مجلس الوزراء الموقر رقم (٣٣) وتاريخ ١١/٢/١٤٢٦هـ، وقرار نظام الطيران المدني الصادر بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (١٨٥) وتاريخ ١٧/٧/١٤٢٦هـ، الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/٤٤ وتاريخ ١٨/٧/١٤٢٦هـ..)، حيث تناولت المادة التاسعة من هذه اللائحة حقوق المسافرين من ذوي الاحتياجات الخاصة وذلك في فقرات ثلاث، أفصلها في هذه الدراسة.

وتتكون الدراسة من مقدمة وثلاثة مباحث وخاتمة على النحو التالي:
المقدمة: وتتضمن مشكلة الدراسة وتساؤلاتها وأهدافها ومنهجيتها والدراسات السابقة.

المبحث الأول: ماهية سفر ذوي الاحتياجات الخاصة في الفقه الإسلامي

والنظام السعودي.

المبحث الثاني: حق المسافر من ذوي الاحتياجات الخاصة في الإركاب والتعويض عنه.

المبحث الثالث: حق المسافر من ذوي الاحتياجات الخاصة في مراعاة احتياجاته.

الخاتمة: أهم النتائج والتوصيات.

مشكلة الدراسة:

تتطلب فئة ذوي الاحتياجات الخاصة مزيد عناية ممن حولها، خاصة في تنقلاتها وسفرها، وقد لقيت هذه الفئة في صدر العصر الإسلامي اهتماماً وعناية شملت جميع نواحي الحياة مادياً ومعنوياً، ومن هنا جاءت التشريعات في المملكة العربية السعودية لتوثق هذه الحقوق في العديد من الأنظمة وعلى رأسها اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك والتي خصصت المادة التاسعة لبيان حقوق المسافرين جواً من ذوي الاحتياجات الخاصة؛ لتعريف هذه الفئة والمسؤولين بحقوق المسافرين من ذوي الاحتياجات الخاصة والتي قد لا يعرفها الكثيرون.

ومن هنا تبلورت مشكلة الدراسة لدى الباحثة والتي تكمن في ثنايا التساؤل الرئيس: ما حقوق المسافرين جواً من ذوي الاحتياجات الخاصة في النظام السعودي؟

تساؤلات الدراسة:

يتفرع عن التساؤل الرئيس الأسئلة التالية:

- ١- ما مفهوم السفر وما مشروعيته؟
- ٢- ما مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة؟
- ٣- ما مكانة ذوي الاحتياجات الخاصة في المجتمع الإسلامي؟
- ٤- ما حقوق المسافر في الإركاب والتعويض عنه؟
- ٥- ما الاحتياجات الواجب رعايتها للمسافرين من ذوي الاحتياجات الخاصة؟

أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى:

- ١- بيان مفهوم السفر و مشروعيته.
- ٢- بيان مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة.
- ٣- بيان مكانة ذوي الاحتياجات الخاصة في المجتمع الإسلامي.
- ٤- التعريف بحقوق المسافر في الإركاب والتعويض عنه.
- ٥- بيان الاحتياجات الواجب رعايتها للمسافرين من ذوي الاحتياجات الخاصة.

منهج الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة المنهج الاستقرائي التحليلي القائم على جمع جزئيات المادة العلمية من مصادرها الأصلية وتحليلها وتفسيرها، و اتبعت فيها المنهج التفصيلي التالي:

- ١- استقراء وتتبع المصادر الشرعية الأصلية التي تناولت مفردات الدراسة.

٢- استقراء وتتبع الأنظمة التي تناولت حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة من مصادرها.

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: دراسة المطلق، عبد العزيز بن يوسف (٢٠٠٦م) حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة في النظام السعودي، دراسة تأصيلية مقارنة، رسالة ماجستير، قسم العدالة الجنائية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

أهم أهداف الدراسة:

- ١- التعريف بذوي الاحتياجات الخاصة وحقوقهم.
- ٢- معرفة مدى اهتمام النظام السعودي بذوي الاحتياجات الخاصة.
- ٣- بيان دور الشريعة الإسلامية والنظام السعودي في الحفاظ على حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة.

أهم النتائج

- ١- إن الشريعة الإسلامية تؤكد على حقيقة تكريم شخصية الإنسان دون تفریق بين معوق وغيره.
- ٢- إن الشريعة الإسلامية بينت حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة بياناً شافياً وكافياً وما ذاك إلا لأن الشريعة الإسلامية منهج متكامل لجميع جوانب الحياة.
- ٣- إن النظام السعودي من خلال إصدار الأنظمة واللوائح الخاصة برعاية

وتأهيل المعوقين يؤكد على الدور الإيجابي تجاه هذه الفئة.
الدراسة الثانية: دراسة أبو الكاس، رائد محمد (٢٠٠٨م) رعاية المعاقين في
الفكر التربوي الإسلامي في ضوء المشكلات التي يواجهونها، رسالة ماجستير،
قسم أصول التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

أهم أهداف الدراسة

- ١- تحديد مفهوم رعاية المعاقين من خلال الكتاب والسنة.
- ٢- التعرف الى المتطلبات التربوية لرعاية المعوقين في الفكر التربوي الإسلامي.
- ٣- تحديد المشاكل التي تواجه المعاقين في البيئة الفلسطينية.

أهم النتائج:

- ١- أن الإسلام أولى المعاقين اهتماماً كبيراً وحث على رعايتهم.
- ٢- الفقهاء المسلمون ناقشوا المتطلبات التربوية للمعاقين بناء على ما ورد في مصادر التشريع.
- ٣- هناك العديد من المشكلات التي تواجه المعوقين في البيئة الفلسطينية. اتفقت هذه الدراسة مع الدراستين السابقتين في تناول كل منها مفهوم الإعاقة وضرورة رعاية المعوقين في الشريعة الإسلامية، واختلفت عنها بالآتي: أن هذه الدراسة تخصصت في بيان حقوق المسافرين جواً من ذوي الاحتياجات الخاصة في النظام السعودي، بينما لم تتطرق الدراستان السابقتان لهذه المسألة.

المبحث الأول

ماهية سفر ذوي الاحتياجات الخاصة في الفقه الإسلامي والنظام السعودي

المطلب الأول

مفهوم المسافر لغة واصطلاحاً ومشروعية السفر

الفرع الأول: المسافر لغة واصطلاحاً

المسافر لغة: من السفر وهو خلاف الحضر، وهو مشتق من ذلك لما فيه من الذهاب والمجيء كما تذهب الريح بالسفير من الورق وتجيء، والجمع أسفار، وسمي السفر سفراً لأنه يسفر عن وجوه المسافرين وأخلاقهم فيظهر ما كان خافياً منها، والسفر: جمع سافر، والمسافرون: جمع مسافر^(١).

السفر في الاصطلاح الشرعي: «الانتقال من موضع الإقامة مع ربط القصد بمقصد معلوم»^(٢)، وهو الخروج عن عمارة موطن الإقامة قاصداً مكاناً يبعد مسافة يصح فيها قصر الصلاة^(٣).

السفر جواً في النظام السعودي: عرفت المادة الأولى من اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك السفر جواً بأنه: «تواجد المستهلك في نطاق خدمة الناقل

(١) ابن منظور، جمال الدين محمد بن مكرم (٢٠٠٣م)، لسان العرب، (دت)، دار صادر، بيروت، لبنان، ج٧، ص ١٩٦، مادة (سفر).

(٢) قلعجي وقنيبي، محمد رواس وحامد صادق، (١٩٨٨م) معجم لغة الفقهاء، ط٢، دار النفائس للنشر والتوزيع، عمان، ص ٢٤٥. مادة (سفر).

(٣) الغزالي، أبو حامد محمد بن محمد (١٤١٧هـ)، الوسيط، دار السلام، بيروت، ج٢، ص ١٤٢.

الجوي، بما في ذلك إجراءات الإركاب».

الفرع الثاني: مشروعية السفر: دل على مشروعية السفر أدلة من الكتاب والسنة

والاجماع، وبيانها:

أولاً: من الكتاب

١- قال تعالى: ﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَنْ مَقْبُوضَةً فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُمْ بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِيَ مِنْ أَمْنَتِهِ. وَلِتَقِي اللَّهَ رَبَّهُ. وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ دَاءٌ إِثْمٌ قَلْبُهُ. وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴿٢٨٣﴾ البقرة: ٢٨٣.

وجه الدلالة: دلت هذه الآية على مشروعية السفر حيث ورد فيها لفظ السفر على سبيل الإباحة، وذكر بعض السلف أن الرهن لا يكون مشروعاً إلا في السفر^(٤) وفي ذلك دليل على مشروعيته.

٢- ﴿ وَإِذَا ضَرَبْتُمْ فِي الْأَرْضِ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَنْ تَقْصُرُوا مِنَ الصَّلَاةِ إِنْ خِفْتُمْ أَنْ يَفْتِنَكُمُ الَّذِينَ كَفَرُوا إِنْ الْكَافِرِينَ كَانُوا لَكُمْ عَدُوًّا مُّبِينًا ﴿١٠١﴾ النساء: ١٠١.

وجه الدلالة: ان المقصود بالضرب في الأرض هو السفر^(٥)، وفي هذا دليل على مشروعيته.

ثانياً: السنة النبوية

- عن أبي هريرة- رضي الله عنه- أن رسول الله- صلى الله عليه وسلم- قال: «السفر قطعة من العذاب يمنع أحدكم نومه وطعامه وشرابه فإذا قضى أحدكم

(٤) ابن كثير، اسماعيل بن عمر (٢٠٠٢م)، تفسير القرآن العظيم، (د.ط)، دار طيبة للنشر والتوزيع، الرياض، ج١، ص٧٢٨.

(٥) المرجع السابق، ج٢، ص٣٩٥.

نهمته من وجهه فليعجل إلى أهله»^(٦).

وجه الدلالة: دل الحديث على استحباب تعجيل المسافر إلى أهله، وفي هذا دليل على ان السفر مشروع ابتداءً.

ثالثاً: آثار الصحابة

- عن عائشة رضي الله عنها قالت: « فرضت الصلاة ركعتين ركعتين في الحضر والسفر، فأقرت صلاة السفر وزيد في صلاة الحضر»^(٧).
وجه الدلالة: إن في بيان السيدة عائشة رضي الله عنها قصر الصلاة في السفر دليل على مشروعيته.

رابعاً: الإجماع

نقل ابن المنذر إجماع السلف على أحكام الرخص في السفر، وفي ذلك دليل على مشروعيته، جاء في الإجماع: «وأجمعوا على أن من سافر سفراً تقصر في مثله الصلاة مثل حج أو جهاد أو عمرة، أن يقصر الظهر والعصر والعشاء، فيصلي كل واحدة منها ركعتين، ركعتين»^(٨).

(٦) مسلم، مسلم بن الحجاج النيسابوري (٢٠١٤م) صحيح مسلم، (اعتنى به وراجعته: هيثم الطعيبي) المكتبة العصرية، صيدا، بيروت، كتاب الإمارة، باب السفر قطعة من العذاب واستحباب تعجيل المسافر إلى أهله بعد قضاء شغله، حديث رقم ١٩٢٧، ص ٧٤٣، مجلد واحد.
السفر وزيد في صلاة الحضر»^(٧).

(٧) مسلم، صحيح مسلم، كتاب صلاة المسافرين وقصرها، باب صلاة المسافرين وقصرها، حديث رقم (٦٨٥)، مرجع سابق، ص ٢٤٥.

(٨) ابن المنذر، محمد بن إبراهيم النيسابوري (١٩٩٩م)، الإجماع، (تحقيق الدكتور أبو حماد محمد حنيف) ط٢، مكتبة الفرقان، عجمان، ص ٤٦.

المطلب الثاني

مفهوم حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة

الفرع الأول: مفهوم الحق لغة واصطلاحاً

الحق لغة: نقيض الباطل، وله في اللغة معان عدة منها الثابت والواجب والحظ والنصيب^(٩).

واصطلاحاً: اختصاص يقرر به الشرع سلطة أو تكليفاً^(١٠).

وعرفه فقهاء القانون الحديث، بأنه: مصلحة ذات قيمة مالية يحميها القانون^(١١).

الفرع الثاني: مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة

لم يورد الفقهاء المتقدمون في مصنفاتهم مصطلح «ذوي الاحتياجات الخاصة» للتعبير عن أصحاب الإعاقات، بل كان التعبير عنها بمصطلحات مشابهة منها: الزمّنى والمكّث وذوي العاهة، ومن ذلك ما ورد في كتاب الأموال لابن عبيد القاسم: «عن عقيل قال: حدثني ابن شهاب أن عمر بن عبد العزيز أمره فكتب السنة في مواضع الصدقة فكتب: هذه منازل الصدقات ومواضعها إن شاء الله، وهي ثمانية أسهم: فسهم للفقراء وسهم للمساكين.... فسهم الفقراء نصفه لمن غزا في سبيل الله أول غزوة.... والنصف الباقي للفقراء ممن لا يغزو من الزمّنى والمكّث الذين يأخذون العطاء إن شاء الله..... وسهم المساكين نصفه لكل ذي

(٩) ابن منظور، لسان العرب، مرجع سابق، ج٤، ص١٧٦.

(١٠) الزرقا، مصطفى أحمد (١٩٦٨م) المدخل الفقهي العام، دار الفكر، بيروت، ج٣، ص١٠.

(١١) السنهوري، عبد الرزاق (١٩٥٣م)، مصادر الحق في الفقه الإسلامي، طبعة المجمع العلمي العربي الإسلامي، ج١، ص٥.

عاهة لا يستطيع حيلة ولا تقلباً في الأرض»^(١٢).

وذهب القدومي إلى أن المقصود بالزمنى والمكث هم أصحاب العجز الأصلي الذين يولدون بإعاقات، كالصمم والعمى والشلل، أما أصحاب العاهات الذين لا يستطيعون عيلة وتقليباً في الأرض، فهم أصحاب العجز الطارئ كالعامل الذي يصاب في عمله، والمجاهد الذي يصاب في الحرب^(١٣).

وعرف المطلق ذوي الاحتياجات الخاص بأنهم: «مجموعة من أفراد المجتمع غير العاديين بالنسبة لخصائصهم الجسمية والنفسية والعقلية الأمر الذي يتطلب توفير الرعاية الخاصة لهم بما يتناسب مع قدراتهم وإمكاناتهم وظروفهم الخاصة حتى يمكن الوصول بهم إلى مستوى أفضل من التوافق الشخصي والنفسي والاجتماعي»^(١٤).

وبالتالي فإن مصطلح ذوي الاحتياجات الخاصة أو «الأشخاص ذوي الإعاقة» يشمل كل من يعاني من عاهة طويلة الأجل، بدنية أو عقلية أو ذهنية أو حسية، قد تمنعه لدى التعامل مع مختلف الحواجز من المشاركة بصورة كاملة وفعالة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين^(١٥).

(١٢) أبي عبيد القاسم بن سلام (١٩٨٩م) الأموال، ط١، مكتبة الشروق، بيروت، ص ٦٨٦.

(١٣) القدومي، مروان (٢٠٠٤م) حقوق المعاق في الشريعة الإسلامية، مجلة جامعة النجاح للأبحاث، (العلوم الإنسانية)، المجلد (١٨) العدد (٢)، ص ٥٢٠.

(١٤) المطلق، عبد العزيز بن يوسف، (٢٠٠٦م)، حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة في النظام السعودي، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ص ٨. وانظر: غباري، محمد سلامة (٢٠٠٣م) رعاية الفئات الخاصة، دار الكتاب الجامعي، الإسكندرية، (د.ط)، ص ١٣.

(١٥) اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، الأمم المتحدة، الرابط :

<http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-a.pdf>

ويعرف المعاق بأنه الفرد الذي يعاني من حالة ضعف أو عجز تحد من قدرته، أو تمنعه من القيام بالوظائف والأدوار المتوقعة ممن هم في مثل عمره باستقلالية^(١٦).

وكما يعرف المعاق بأنه كل شخص ليست لديه قدرة كاملة على ممارسة نشاط أو عدة أنشطة أساسية للحياة العادية، نتيجة إصابة وظائفه الحسية، أو العقلية، أو الحركية إصابة ولد بها أو لحقت به بعد الولادة^(١٧).

وقد عرف نظام رعاية المعوقين السعودي - الصادر بموجب المرسوم الملكي الرقم (م/٣٧) وبتاريخ ٢٣/٩/١٤٢١ هـ - الشخص المعوق بأنه: «كل شخص مصاب بقصور كلي أو جزئي بشكل مستقر في قدراته الجسمية أو الحسية أو العقلية أو التواصلية أو التعليمية أو النفسية إلى المدى الذي يقلل من إمكانية تلبية متطلباته العادية في ظروف أمثاله من غير المعوقين»^(١٨).

كما عرف الإعاقة بأنها: «الإصابة بواحدة أو أكثر من الإعاقات الآتية: الإعاقة البصرية، الإعاقة السمعية، الإعاقة العقلية، الإعاقة الجسمية والحركية، صعوبات التعلم، اضطرابات النطق والكلام، الاضطرابات السلوكية والإنفعالية، الإعاقات المزدوجة والمتعددة، التوحد وغيرها من الإعاقات التي

(١٦) الخطيب، جمال (٢٠٠١)، أولياء أمور الأطفال المعوقين، استراتيجيات العمل معهم وتدريبهم ودعمهم، إصدارات أكاديمية التربية الخاصة، الطبعة الأولى، الرياض، ص ١٥.
(١٧) الشيباني، عمر التوم (١٩٨٩): الرعاية الثقافية للمعاقين، الدار العربية للكتاب، طرابلس، ليبيا. ص ١٤.

(١٨) المادة الأولى من نظام رعاية المعوقين الذي صدر بموجب المرسوم الملكي بالرقم (م/٣٧) والتاريخ ٢٣/٩/١٤٢١ هـ الموافق على قرار مجلس الوزراء بالرقم (٢٢٤) والتاريخ ١٤/٩/١٤٢١ هـ.

تتطلب رعاية خاصة»^(١٩).

أما الإعلان الخاص بحقوق المعوقين المعتمد بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة فقد عرف المعوق بأنه: «أي شخص عاجز عن أن يؤمن بنفسه، بصورة كلية أو جزئية، ضرورات حياته الفردية و/ أو الاجتماعية العادية بسبب قصور خلقي أو غير خلقي في قدراته الجسدية أو العقلية»^(٢٠).

مفهوم المسافرين من ذوي الاحتياجات الخاصة: عرفت اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك في مادتها الأولى المسافرين من ذوي الاحتياجات الخاصة بأنهم: «جميع المستهلكين المحتاجين لمعونة خاصة لإنهاء إجراءات السفر والصعود إلى الطائرة، مثل الكراسي المتحركة»^(٢١).

المطلب الثالث

مكانة ذوي الاحتياجات الخاصة في المجتمع الإسلامي

اهتم الإسلام اهتماماً بالغاً بذوي الاحتياجات الخاصة، وتولى حماية حقوقهم في الكرامة الإنسانية والرعاية والمساندة، وكافة الحقوق الإنسانية الأخرى، بل وجه الإسلام المجتمع المسلم إلى إحاطة هذه الفئات برعاية متميزة عن غيرهم نظراً لما ابتليت به من الضعف أو الإعاقة، وقد شهدت العصور الإسلامية تطبيقات لهذا التوجيه الرباني لم تشهدها حقبة زمنية على مدى التاريخ

(١٩) المرجع السابق.

(٢٠) المادة الأولى من الإعلان الخاص بحقوق المعوقين، اعتمد ونشر على الملأ بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة رقم ٣٤٤٧ (د-٣٠) المؤرخ في ٩ كانون الأول/ديسمبر ١٩٧٥م. الرابط: <https://html.umn.edu/humanrts/arab/b.0٧٣.www١>

(٢١) اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك، المادة الأولى (تعريف المصطلحات).

البشري.

فقد تعرّض المعاقون في حقبة من الزمن للإهمال والاحتقار والقسوة والنبذ الاجتماعي، وغابت القيم الإنسانية في التعامل معهم. وكان يقال: إنّ الأرواح الشريرة سيطرت على أبدان المرضى والمعاقين وعقولهم^(٢٢).

وكان الفلاسفة «كأفلاطون» «وأرسطو» قد أهملوا هذه الفئة، وأنكروا على ذويهم مساعدتهم. ونادى عدد من علماء الاجتماع في الغرب بضرورة إهمال هذه الفئات في المجتمع وعدم إعطائها أي اهتمام، لأن في ذلك تبديد لطاقة وإمكانات المجتمع دون جدوى، فقد نادى عالم الاجتماع «هربرت سبنسر» بعدم تقديم المساعدة لهذه الفئة بحجة أنها تثقل كاهل الدولة^(٢٣) ويقول الفيلسوف «سمنر»: إنّ أصحاب العاهات هم فئة طفيلية، وعبء على المجتمع، وإن اتسمت تلك الفئة بالسلبية، والمسألة وعدم الإضرار بالمجتمع^(٢٤).

وكانت المجتمعات الأوربية تمارس أنواع الاضطهاد والتنكيل بالمعاقين معتبرة إياهم غير منتهمين لتعاليم الكتاب المقدس، وأنهم يعانون من مس الشيطان^(٢٥).

ولعله من حقنا القول إن نواة الاهتمام بذوي الإعاقة بدأت مع بداية العصر

(٢٢) شندي وشلش، إسماعيل محمد، محمد محمد، (٢٠١٤م) «حقوق المعاق وأوجب الأمة نحوهُ في التشريع الإسلامي»، ورقة علمية مقدمة إلى مؤتمر: المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية والقانونية تجاه رعاية وتمكين ذوي الإعاقة في المجتمع الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة. ص ١٠.

(٢٣) عيوش، ذياب، والزعنون، فيصل، (٢٠٠٠م)، «الرعاية الاجتماعية»، ط١، منشورات جامعة القدس المفتوحة، عمان، الأردن. ص ٦٨.

(٢٤) شندي، وشلش، ص ١٠. وانظر: عيوش والزعنون، الرعاية الاجتماعية، مرجع سابق، ص ٦٩.

(٢٥) أبو الكاس، رائد محمد (٢٠٠٨م)، رعاية المعاقين في الفكر التربوي الإسلامي في ضوء المشكلات التي يواجهونها، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، ص ٤٠.

الإسلامي، حيث حث الشرع الإسلامي على ضرورة رعاية المعاقين عموماً، وعلى جعلهم جزءاً لا يتجزأ من النسيج الإنساني والمجتمعي، اعتماداً على مبدأ المساواة بين البشر في التكريم الإلهي، قال تعالى: ﴿وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلاً﴾ الإسراء: ٧٠ .

إن التشريع الإسلامي ينطلق من مبدأ ثابت، وهو أن مسؤولية ولي أمر المسلمين عن الرعاية تشبه مسؤولية وليّ اليتيم عن اليتيم، وذلك من حيث قيامه على مصالحه ورعاية شئونه والاجتهاد في إبعاد كل ما فيه ضرر عليه، فإن كان البر والإحسان مطلوبين مع جميع الناس، فإنهما يكونان أكثر طلباً مع من يحتاج إليهما حاجة ملحة، مثل ذوي الاحتياجات الخاصة. ومن ثم يكون الثواب المترتب على الإحسان، والبر معهم أكثر منه مع غيرهم^(٢٦) .

فالدين الإسلامي ينادي بتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص بين كل الأفراد، لا فرق في ذلك بين غني وفقير، سوي أو معاق، فالكل سواسية كأسنان المشط، والكل يستطيع أن يشارك في صنع الحضارة حسب ما تسمح به قدراته وإمكاناته واستعداداته، فقد قام الدين الإسلامي على أسس ومبادئ سامية ونبيلة تقوم على أساس المساواة بين الناس، والعلم للجميع دون تمييز، وجعله فريضة على كل مسلم بقدر ما تسمح قدراته واستعداداته، واهتم بالنمو المتكامل للمسلم، كما بلغت رعاية الإسلام للمعاقين حداً بالغاً من السمو والرفعة، ولا أدل

(٢٦) الهمص، عبد الفتاح عبد الغني، الطفل المعاق - حقوقه ومتطلبات تربيته من منظور إسلامي،

المفكرة الدعوية، ص١٢، الرابط: www.dawahmemo.com

على ذلك من قصة الصحابي الجليل ابن مكتوم، الذي نزلت من أجله آيات من القرآن الكريم تعاتب النبي - صلى الله عليه وسلم - عندما أعرض عنه والتفت لصناديد الكفر من قريش^(٢٧)، حيث قال تعالى: ﴿عَسَىٰ وَتُوَىٰ ۙ أَنْ جَاءَهُ الْأَعْمَىٰ ۗ وَمَا يُدْرِيكَ لَعَلَّهٗ يَرْكَبُ ۗ أَوْ يَذَّكَّرُ فَتَنْفَعَهُ الذِّكْرَىٰ ۗ أَمَّا مَنِ اسْتَغْنَىٰ ۗ فَإِنَّ لَهُٗ صَدَدَىٰ ۗ﴾ عبس: ١ - ٦ ، جاء في تفسير ابن كثير «إن رسول الله - صلى الله عليه وسلم - كان يوماً يخاطب بعض عظماء قريش، وقد طمع في إسلامه، فبينما هو يخاطبه ويناجيه إذ أقبل ابن أم مكتوم، وكان ممن أسلم قديماً، فجعل يسأل رسول الله - صلى الله عليه وسلم - عن شيء ويلح عليه، وود النبي - صلى الله عليه وسلم - أن لو كف ساعته تلك ليتمكن من مخاطبة ذلك الرجل طمعاً ورغبة في هدايته، وعبس في وجه ابن أم مكتوم، وأعرض عنه، وأقبل على الآخر، فأنزل الله عز وجل: ﴿عَسَىٰ وَتُوَىٰ ۙ أَنْ جَاءَهُ الْأَعْمَىٰ ۗ وَمَا يُدْرِيكَ لَعَلَّهٗ يَرْكَبُ ۗ أَوْ يَذَّكَّرُ فَتَنْفَعَهُ الذِّكْرَىٰ ۗ أَمَّا مَنِ اسْتَغْنَىٰ ۗ فَإِنَّ لَهُٗ صَدَدَىٰ ۗ﴾ ومن هاهنا أمر الله عز وجل - رسوله صلى الله عليه وسلم ألا يخص بالإنذار أحداً، بل يساوي فيه بين الشريف والضعيف، والفقير والغني، والسادة والعبيد، والرجال والنساء، والصغار والكبار، ثم الله يهدي من يشاء إلى صراط مستقيم، وله الحكمة البالغة والحجة الدامغة»^(٢٨) .

وقد بين النبي صلى الله عليه وسلم فضل من ابتلي بإعاقة البصر فصبر عليها،

(٢٧) أبو الكاس، رائد محمد (٢٠٠٨م)، رعاية المعاقين في الفكر التربوي الإسلامي في ضوء المشكلات التي يواجهونها، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، ص ٤٠.

(٢٨) ابن كثير، تفسير القرآن العظيم، مرجع سابق، ج ٨، ص ٣١٩.

فقال: «إذا ابتليت عبدي بحبيتيه فصبر عوضته منها الجنة»^(٢٩).

كما بين الإسلام فضل المعاقين في الإسلام فعن جبير بن نفيير عن أبي الدرداء قال سمعت النبي - صلى الله عليه وسلم - يقول: «ابغوني ضعفاءكم فإنها ترزقون وتنصرون بضعفائكم»^(٣٠).

وقد كان رسول الله - صلى الله عليه وسلم - رحيماً بالضعفاء والمُعاقين، وكان يزورهم في بيوتهم مع الصحابة رضوان الله عليهم؛ تطيباً لقلوبهم وخواطرهم؛ وزرعاً للثقة، وبتشاً للطمأنينة في نفوسهم؛ ورسماً للبهجة والفرحة على وجوههم^(٣١)، فعن جبير بن مطعم - رضي الله عنه - قال: قال رسول الله - صلى الله عليه وسلم -: «أذهبوا بنا إلى بنى وَاَقِفِ نَزُورُ الْبَصِيرِ». وهو رجل كان كيف البصر^(٣٢).

كما عدَّ - صلى الله عليه وسلم - مساعدة هذه الفئة من المجتمع بمثابة الصدقة، فقال صلى الله عليه وسلم: « وإرشادك الرجل في أرض الضلال لك صدقة، وبصرك للرجل ردي البصر صدقة، وإماطتك الحجر والعظم عن

(٢٩) البخاري، محمد بن إسماعيل (٢٠١٤م)، صحيح البخاري، ط١، كتاب المرضى، باب فضل من ذهب بصره، حديث رقم (٥٦٥٣)، المكتبة العصرية، بيروت، ص ١٠٣٢.

(٣٠) الترمذي، أبي عيسى محمد بن عيسى (١٩٩٦م) سنن الترمذي، ط١، (تحقيق: بشار عواد معروف)، دار الغرب الاسلامي، بيروت، كتاب الجهاد عن رسول الله صلى الله عليه وسلم، باب ما جاء في الاستفتاح بصعاليك المسلمين، حديث رقم (١٧٠٢)، ج ٥، ص ٣٢٠، وقال أبو عيسى هذا حديث حسن صحيح .»

(٣١) شندي وشلش، حقوق المعاق وواجب الأمة نحوه في التشريع الإسلامي، ص ١٧.

(٣٢) البيهقي، أبي بكر أحمد بن الحسين (٢٠٠٣م) السنن الكبرى، ط٣، (تحقيق: محمد عبد القادر عطا)، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، كتاب الشهادات، باب من سمى المرأة قارورة والفرس بحرا والأعمى بصيرا، حديث رقم: ٢٠٨٥٢، ج ١٠، ص ٣٣٧.

الطريق صدقة^(٣٣). وكما أن في إرشاد الأعمى إلى الطريق صدقة فإن في إضلاله عن الطريق إثماً وعقاباً، قال صلى الله عليه وسلم: «ملعون من كمه أعمى عن طريق»^(٣٤).

وقد تتابع الخلفاء وأولياء الأمر في مختلف العصور الإسلامية على الاهتمام بالضعفاء وذوي الاحتياجات الخاصة من أبناء المجتمع، فقسموا عليهم الزكوات والصدقات والهبات، ووقفوا الأوقاف كوسيلة من وسائل الرعاية الاجتماعية، حيث حددوا مصارف تلك الأوقاف فيما يلي: خلاص المسجونين، ووفاء دين المدينين، وفكك أسرى المسلمين، وتجهيز من لم يؤد فريضة الحج لقضاء فرضه، وإطعام الطعام، وتسييل الماء العذب، والصدقة على الفقراء والمساكين والأيتام والأرامل المنقطعين، والعميان، وأرباب العاهات، وذوي الحاجات من أرباب البيوت، وأبناء السبيل، وطلبة العلم..^(٣٥).

وعن عمر بن نافع عن أبي بكر - رضي الله عنهما - قال: مر عمر بن الخطاب بباب قوم وعليه سائل يسأل: شيخ كبير ضيرير البصر، ف ضرب عضده من خلفه وقال: «من أي أهل الكتاب أنت؟ فقال: يهودي، فقال: فما ألك إلى ما أرى، قال: أسأل الجزية والحاجة والسن، قال: فأخذ به عمر إلى منزله فرضخ له بشيء من المنزل - أي أعطاه شيئاً ليس بالكثير -، ثم أرسل إلى خازن بيت المال فقال:

(٣٣) الترمذي، سنن الترمذي، كتاب البر والصلة عن رسول الله، باب ما جاء في صنائع المعروف، حديث رقم: ١٩٥٦، مرجع سابق، ج ٣، ص ٥٠٦، وقال الترمذي هذا حديث حسن غريب.

(٣٤) ابن حنبل، أبو عبد الله أحمد بن محمد (١٩٩٥م) مسند الإمام أحمد، (حققه وخرجه أحاديثه: شعيب الأرنؤوط، عادل مرشد)، مؤسسة الرسالة، بيروت: ج ١، ص ٣٠٩.

(٣٥) السكران، تركي بن عبد الله بن حمود (٢٠٠٩م) دور الوقف في رعاية المعوقين، المؤتمر الثالث للأوقاف بالملكة العربية السعودية، السكران، الجامعة الإسلامية، ص ١٥٠-١٥١.

أنظر هذا وضرباءه، فوالله ما أنصفناه أن أكلنا شيبيته ثم نخذله عند الهرم، إنما الصدقات للفقراء والمساكين، والفقراء هم المسلمون، وهذا من المساكين من أهل الكتاب»، ووضع عنه الجزية وعن ضربائه^(٣٦).

كما أثار عنه - رضي الله عنه - أنه منع التسؤل، وفرض لذوي العاهات راتباً في بيت المال، حمايةً لهم من ذلّ السؤال^(٣٧).

وقد سار التابعون وتابعيهم وفق المنهج النبوي ومنهج الخلفاء الراشدين في رعاية الفئات الضعيفة في المجتمع، فها هو الخليفة عمر بن عبد العزيز يولي جل رعايته للتيسير على المرضى والمكفوفين والمعوقين، في حلهم وترحالهم، حيث رتب لهم النفقات اللازمة والعطاء المناسب، فكان إذا كثر عنده أرقاء الخمس جعل لكل مقعدٍ خادماً يعينه على قضاء شؤونه وتنقلاته، ولكل ضرير غلاماً يقوده ويتنقل به، ويرشده حيث شاء^(٣٨).

ومن مناقبه - رضي الله عنه - قيامه بتقسيم فضول العطاء في أهل الحاجات ثلاثة دراهم لكل شخص، وأعطى الزمنى خمسين خمسين، فعن شهاب بن أبي شريفة المجاشعي قال: «ألقى عمر بن عبد العزيز - رضي الله عنه - ذراري الرجال الذين في العطايا، أقرع بينهم، فمن أصابته القرعة جعله في المائة ومن لم تصبه القرعة جعله في الأربعين. وقسم في فقراء أهل البصرة لكل إنسان ثلاثة

(٣٦) أبو يوسف، يعقوب بن إبراهيم (١٩٧٩م)، كتاب الخراج، (د.ط.)، دار المعرفة بيروت، ص ١٢٦.
(٣٧) شاكر، محمود (١٩٩١م)، الخلفاء الراشدون والدولة الأموية، ط ٤، المكتب الإسلامي، دمشق، ص ١٣٨.

(٣٨) ابن عبد الحكم، أبي محمد عبد الله (١٩٨٤م)، سيرة عمر بن عبد العزيز على ما رواه الإمام مالك بن أنس وأصحابه، ط ٦، عالم الكتب، بيروت، ص ٥٤.

دراهم، فأعطى الزمى^(٣٩) خمسين خمسين^(٤٠).

كما أمر - رضي الله عنه - بتجهيز خانات للمسافرين ممن لا مأوى لهم، وخص ذوي الإعاقات منهم بمزيد عناية، فعن مقاتل بن حيان قال: «كتب عمر بن عبد العزيز إلى سليمان بن أبي السري أن اعمل خانات في بلادك فمن مر بكم من المسلمين، فاقروهم يوماً وليلة وتعهدوا دوابهم، فمن كانت به علة فاقروهم يومين وليتين، فإن كان منقطعاً به فقووه بما يصل به إلى بلده»^(٤١).

كما أبدى الخليفة الوليد بن عبد الملك رعاية واهتماماً بالمرضى والمكفوفين والمعوقين، فرتب لهم النفقات اللازمة والعطاء المناسب، وجعل لكل مُقعدٍ خادماً، ولكل ضرير قائداً، كما بنى مستشفى للمجذومين في ضواحي دمشق لا يزال قائماً ويحمل اسمه^(٤٢).

كما أولى الخليفة أبو جعفر المنصور ذوي الاحتياجات الخاصة جل اهتمامه ورعايته، فأمر ببناء مستشفى للمكفوفين ومأوى للمجذومين وملجأ للعجائز في بغداد^(٤٣).

ومما يجسد أيضاً اهتمام المسلمين برعاية وتعليم ذوي الاحتياجات الخاصة أمر

(٣٩) المقصود بالزمى أصحاب العاهات، أنظر: ابن منظور، لسان العرب، مرجع سابق، ج٧، ص٦١. مادة (زمن).

(٤٠) الطبري، أبي جعفر بن جرير (٢٠٠٧م) تاريخ الطبري، ط١، (حقيقه وخرج رواياته: محمد بن طاهر البرزنجي)، دار ابن كثير، دمشق، بيروت، ج٤، ص٢٥١.

(٤١) الطبري، تاريخ الطبري، مرجع سابق، ص٢٥٠.

(٤٢) شاكر، الخلفاء الراشدون والدولة الأموية، مرجع سابق، ص١٣٨.

(٤٣) النجار، محمد الطيب، وآخرون (١٩٨٨): تاريخ الدولة العباسية وحضارتها، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، ص٨٧.

الوليد بن عبد الملك بتوظيف قارئ لكل كفيف^(٤٤)، اهتماماً منه بتعليم هذه الفئة من المجتمع ما لها وما عليها من حقوق وواجبات دينية ودنيوية. وبناء على ما تقدم إذا قارنا القوانين الصادرة من المنظمات الدولية والأنظمة العربية المتعلقة بحقوق ذوي الإعاقة نجدها جاءت متأخرة زمنياً، بينما نجد أن التشريع الإسلامي والتطبيق العملي له كان سابقاً لرعاية حقوق هذه الفئة من المجتمع، كما أن نظرة المجتمع المسلم لذوي الاحتياجات الخاصة تميزت بأنها نظرة احترام ورعاية وإحسان، كون الإعاقة قدر وابتلاء من الله عز وجل^(٤٥). وانطلاقاً من هذه المبادئ والمثل الإسلامية العليا في التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة، جاءت النظم والتشريعات في المملكة العربية السعودية؛ لتؤكد الحقوق التي أقرها الشرع الإسلامي ابتداء لذوي الاحتياجات الخاصة. ومنها حق المسافر في الإركاب والتعويض عنه، وحقه في مراعاة احتياجاته الخاصة، وبيان ذلك في المبحثين الثاني والثالث التاليين.

المبحث الثاني

حق المسافر من ذوي الاحتياجات الخاصة

في الإركاب والتعويض عنه

سأتناول في هذا المبحث حق المسافر في الإركاب، وفي بيان الأسباب التي

(٤٤) المطلق، حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة، مرجع سابق، ص ٥٨.

(٤٥) حنفي، إسماعيل محمد (٢٠٠٣م) دور الدولة في رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة في الإسلام، بحث منشور في مجلة «دراسات دعوية»، مركز الدعوة وتنمية المجتمع بجامعة إفريقيا العالمية، العدد الأول، فبراير، ٢٠٠٣م. ص ٦٨.

تحول دون ذلك إن وجدت، كذلك حقه في التعويض عن الإركاب في حال رفض الناقل إركابه لمسوغ غير مشروع، وذلك في مطلبين على النحو الآتي:

المطلب الأول: حق المسافر من ذوي الاحتياجات الخاصة في الإركاب الإركاب لغة: من الفعل الثلاثي «ركب»، وركب الدابة يركب ركوباً: علا عليها، والاسم الركبة بالكسر والركبة مرة واحدة. وكل ما علي فقد ركب^(٤٦).

الإركاب اصطلاحاً: لم تعرف اللائحة التنفيذية الإركاب مجرداً، لكنها عرفت الإجراءات المرتبطة به، حيث جاء في المادة الأولى من اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك: «إجراءات الإركاب: هي الإجراءات التي يقوم بها المستهلك قبل الرحلة شاملة التعاقد للسفر، وشراء التذاكر، واستلام بطاقات صعود الطائرة، وتسليم الأمتعة واصطحابها..».

وقد وضحت المادة التاسعة من اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك أن من حقوق المسافر جواً: الحق في الإركاب، والحق في التعويض عن الإركاب في حال تم رفضه دون مسوغ شرعي. جاء في الفقرة الأولى من المادة التاسعة من اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك: «لا يجوز للناقل الجوي أن يرفض إركاب المستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة ما لم يكن ذلك لدواعي الأمن والسلامة على متن الطائرة أو الحفاظ على صحة المستهلك».

والمقصود بالناقل الجوي حسب المادة (٣٢) من نظام الطيران المدني هو: «الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يعرض أو يقوم بتشغيل خطوط جوية

(٤٦) ابن منظور، لسان العرب، مرجع سابق، ج٦، ص ٢١١، مادة (ركب).

لنقل الركاب والبريد والبضائع أو أي منها»^(٤٧) .
وبناء على ما تقدم فقد ألزمت اللائحة الناقل الجوي بإرهاب المستهلك من
ذوي الاحتياجات الخاصة، وفق ضابطين :
الضابط الأول: أن لا يؤثر إرهاب المستهلك على الأمن والسلامة العامة على متن
الطائرة.

تتجه السياسة الجنائية في مجال حماية المصالح المتعلقة بالطيران المدني بصورة
عامة إلى حماية العناصر الرئيسة التي تقوم عليها أنشطة النقل الجوي، وتشمل
حماية الركاب، وطاقم الطيران والمطارات، ومستعملي المطارات، والتجهيزات
المتعلقة بالملاحة الجوية على اختلاف أنواعها من الأعمال الإرهابية وصور
السلوك غير المشروع، والذي قد يؤدي إلى إحداث ضرر ما، يؤثر على السلامة
العامة^(٤٨) .

وقد عرفت المديرية العامة للدفاع المدني السلامة بأنها: « المحافظة على الأرواح
والممتلكات والبيئة باتخاذ الاحتياطات الوقائية لمنع الحوادث والتلوث والدمار
وذلك من خلال برامج الوقاية من الحوادث»^(٤٩) .

مفهوم السلامة الجوية

(٤٧) نظام الطيران المدني الصادر بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (١٨٥) وتاريخ ١٧/٧/١٤٢٦هـ،
الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٤٤) وتاريخ ١٨/٧/١٤٢٦هـ.

(٤٨) الهيئة العربية للطيران المدني، ورقة عمل مقدمة من الإدارة العامة للهيئة، بعنوان أمن الطيران
في الدول العربية، الدورة الثالثة عشرة للجمعية العامة، الرباط، ١٤-١٥ مايو، ٢٠١٠م.

(٤٩) المديرية العامة للدفاع المدني، الرباط:

<http://www.998.gov.sa/Ar/Aviation/AviationSafety/Pages/safetyconcept.aspx>

عرف طيران الدفاع المدني السلامة الجوية بأنها: «إزالة الأسباب المباشرة للحوادث والمتمثلة في الأفعال والظروف التي لا تتوفر فيها عوامل السلامة، وتكمن تلك الأسباب في مكامن الخطر، وفي جوانب النقص التي يمكن تحديدها في التدريب، أو الصيانة، علماً بأنه يوجد بعض حالات الخطر التي لا يمكن إزالتها كلياً، ولكن يمكن اتخاذ بعض الإجراءات الوقائية للتقليل من خطرهما إلى أدنى حد ممكن»^(٥٠). ومن ذلك اتخاذ جميع التدابير اللازمة لمنع الحوادث على متن الطائرة قبل أو بعد أو أثناء الرحلة الجوية.

وقد وضحت المادة (٤٤) من نظام الطيران المدني- المتعلقة بتنفيذ الأنظمة والتعليمات الخاصة بأمن وسلامة المطارات والطائرات- أن هيئة النقل تقيّد أو تمنع دخول الأفراد إلى بعض المناطق في المطارات، والتحقق من شخصية الأفراد والمركبات التي تدخل المطار ومراقبتها واستجواب أي شخص يشتبه فيه إذا ما تطلب الأمر ذلك. كما أجازت للهيئة تفتيش أي راكب يشتبه في حمله أسلحة أو مواد قابلة للاشتعال أو أي مواد أخرى يمكن استعمالها في أي عمل من أعمال التخريب أو العنف أو التهديد أثناء الرحلة.

كما أوضحت الفقرة الثانية عشرة من المادة الرابعة عشرة من اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك أن المقصود بالإخلال بالأمن أو السلامة هو: القيام بفعل يؤدي إلى الإضرار بالغير على متن الطائرة، بارتكاب أحد الأفعال المحظورة وفقاً لنظام الطيران المدني ولوائح الأمن والسلامة، ومن هذه الأفعال التدخين في

(٥٠) المرجع السابق.

مقاعد الطائرة أو دورة المياه وغيرها.

حيث يمنع التدخين على متن الطائرة منعاً باتاً، لما فيه من الأضرار الكثيرة التي قد تصيب الراكب أو الفريق المسؤول عن النقل، أو الطائرة، فإذا أصر المستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة - أو غيره - على التدخين؛ فإن للهيئة بالاشتراك مع السلطات المختصة الأخرى تنفيذ الأنظمة والتعليمات واتخاذ ما تراه ضرورياً لحفظ أمن وسلامة الطيران، ومن ذلك: تقييد أو منع دخول المدخن إلى بعض المناطق في المطارات، بما في ذلك متن الطائرة، وذلك وفقاً للفقرة الأولى من المادة (٤٤) من نظام الطيران المدني لسنة ١٤٢٦ هـ. ومن الأفعال المخلة بالأمن والسلامة على متن الطائرة وفق الفقرة الثانية من المادة الرابعة عشرة: العبث بالأجهزة المتعلقة بالسلامة كجهاز الكشف عن الدخان، أو تشغيل الأجهزة الإلكترونية عند حظر تشغيلها، أو رفض الجلوس في المقعد المخصص أو أي تصرفات شخصية أخرى ينتج عنها إزعاج بقية الركاب على متن الطائرة. ومن هذه التصرفات قيام المستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة بتصرف يؤذي فيه الآخرين سواء كان بالقول أو الفعل أو غيرهما.

وبناء عليه فقد نصت المادة (١٣٧) من نظام الطيران المدني السعودي على انتفاء مسؤولية الناقل الجوي إذا اضطر لإنزال الراكب المخل بالنظام أو الأمن، حيث جاء فيها: «لا يكون الناقل مسؤولاً إذا اضطر قائد الطائرة إلى إنزال، أو تسليم أي راكب يخل بالنظام على متن الطائرة، أو يشكل خطراً على سلامة الطائرة أو الركاب».

الضابط الثاني: الحفاظ على صحة المستهلك.

بناء على ما جاء في الفقرة الأولى من المادة التاسعة من اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك فإنه يجوز للناقل الجوي أن يرفض إركاب المستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة لغايات الحفاظ على صحة المستهلك.

والمستهلك هنا يشمل جميع الركاب من ذوي الاحتياجات الخاصة وكذلك الأصحاء منهم، فإذا كان المستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة مصاب بمرض معدٍ فإن للناقل رفض إركابه للحفاظ على صحة باقي الركاب وفريق العمل.

كذلك يجوز للناقل رفض إركاب المستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة حفاظاً على صحته إذا تطلب الأمر ذلك.

ومن ذلك إذا تبين أن المستهلك غير مسموح له بالسفر جواً لإصابته بمرض قد يؤدي إلى وفاته، أو إذا ظهرت عليه أعراض الإصابة بنوبة قلبية أو دماغية قبل إقلاع الطائرة، ونحو ذلك مما قد يضر بالمستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة أو غيره.

ووفق الفقرة الثالثة من المادة التاسعة من اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك فإن على الناقل الجوي في حال رفض إركاب المستهلك أو تقديم الخدمات اللازمة له أن يبين مبررات ذلك خلال خمسة أيام- في غير الحلات الطارئة- من تاريخ رفض تقديم الخدمة أو من تاريخ علم الهيئة برفض تقديم الخدمة أو التصدير في أدائها وإلا اعتبر ذلك إقراراً باستحقاق المستهلك المعني للتعويضات اللازمة.

المطلب الثاني

حق المسافر من ذوي الاحتياجات الخاصة في التعويض عند رفض الإركاب أو التقصير في تقديم الخدمات اللازمة

التعويض لغة: من العوض وهو البدل؛ قال ابن سيده: وبينهما فرق لا يليق ذكره في هذا المكان، والجمع أعواض، عاضه منه وبه. والعوض: مصدر قولك عاضه عوضاً وعياضاً ومعوضة وعوضه وأعاضه؛.... تقول: عضت فلاناً وأعضته وعوضته إذا أعطيته بدل ما ذهب منه^(٥١).

التعويض في الاصطلاح الفقهي: يأتي التعويض في الاصطلاح الفقهي بمعنى الضمان، وقد عرف الضمان بأنه: «رد مثل الهالك إن كان مثلياً أو قيمته إن كان قيمياً»^(٥٢).

وذكر الشيخ علي الخفيف أن الضمان بمعناه الأعم في لسان الفقهاء هو: «شغل الذمة بما يجب الوفاء من مال أو عمل والمراد ثبوته فيها مطلوباً أدائه شرعاً عند تحقق شرط أدائه»^(٥٣).

مفهوم التعويض في اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك: هي «القيمة المالية أو الخدمة البديلة المقدمة للمستهلك بغرض تعويضه عن الأضرار الناشئة عن خطأ

(٥١) ابن منظور، لسان العرب، مرجع سابق، ج ١٠، ص ٣٣٧. مادة عوض.

(٥٢) ابن نجيم، زين الدين بن ابراهيم محمد (١٩٩٩م) غمز عيون البصائر في شرح الأشباه والنظائر على مذهب إبي حنيفة النعمان، (رقم حواشيه وخرج أحاديثه: زكريا عميرات) دار الكتب العلمية، بيروت، ج ٤، ص ٧.

(٥٣) الخفيف، علي، (١٩٧١م)، الضمان في الفقه الإسلامي، القسم الأول - محاضرات ألقيت على طلبه قسم البحوث والدراسات القانونية، معهد البحوث والدراسات العربية، القاهرة، ص ٥١.

أو مخالفة الناقل الجوي أو المشغل الجوي. ومفهوم المشغلين الجويين كما جاء في اللائحة التنفيذية هو: جميع الجهات الحكومية والأهلية العاملة على أسس تجارية في قطاع النقل الجوي بما في ذلك الناقلون الجويون وشركات المناولة الأرضية ومشغلو المطارات»^(٥٤).

الأسباب الموجبة لتعويض المسافرين من ذوي الاحتياجات الخاصة في النظام السعودي وقيمة التعويض

جاء في الفقرة الرابعة من اللائحة التنفيذية: «يعوض المستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة عند رفض الإركاب بعد إصدار التذاكر له أو التقصير في أداء الخدمة أو توفير المرافق اللازمة من قبل مشغلي المطارات بما يعادل ٢٠٠ في المائة من قيمة إجمالي تذكرة السفر بالإضافة إلى استحقاقات رفض الإركاب الواردة في هذه اللائحة».

وبناء على الفقرة المتقدمة فإن قيمة التعويض للمستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة هي ٢٠٠٪ من إجمالي قيمة التذكرة، وأن الأسباب الموجبة للتعويض ثلاثة أسباب على النحو التالي:

أولاً: رفض الإركاب بعد إصدار التذاكر.

ففي حال تم رفض إركاب المستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة بعد إصدار التذاكر له من قبل الناقل الجوي، فإن على الناقل الجوي - وفق الفقرة الثالثة من المادة التاسعة من اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك - تقديم مبرراته

(٥٤) اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك، المادة الأولى، التعريفات، مرجع سابق.

خلال خمسة أيام من تاريخ رفض تقديم الخدمة أو من تاريخ علم الهيئة برفض تقديم الخدمة أو التقصير في أدائها وإلا اعتبر ذلك إقراراً منه باستحقاق المستهلك المعني للتعويضات اللازمة بموجب هذه اللائحة، حيث يعرض المستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة عند رفض الإركاب بعد إصدار التذاكر له بما يعادل ٢٠٠ في المائة من قيمة إجمالي تذكرة السفر، بالإضافة إلى استحقاقات رفض الإركاب الواردة في هذه اللائحة.

وللموازنة بين حقوق المسافرين وحقوق الناقل الجوي فقد أتاحت هيئة الطيران المدني للناقل الجوي تقديم تقرير عن أسباب رفض إركاب المسافرين من ذوي الاحتياجات الخاصة، ووضعت الهيئة حداً أقصى للعقوبة إذا لم يقدم الناقل تقارير الأداء الشهري للهيئة بحيث يلتزم الناقل الجوي بتقديم تقرير شهري عن الرحلات المتأخرة والملغاة وحالات رفض الإركاب والشكاوى التي تلقاها من العملاء ونتائج معالجتها.

وفي حالة عدم تقديم التقارير الشهرية وفق المادة (التاسعة عشرة) في وقتها الذي تحدده الهيئة فإن ذلك يعرضها للمسائلة، ويعد إقراراً من الناقل بعدم اتخاذه وموظفيه الاحتياطات اللازمة لتلافي الأضرار التي تعرض لها المستهلك^(٥٥). كما أن إخفاق الناقل الجوي في الالتزام بتقديم تقارير الأداء وفقاً لما تطلبه الهيئة يعني إقراراً منه باستحقاق الحد الأقصى من العقوبات المقررة في اللائحة. وبينت الفقرة الثانية من المادة الثامنة عشرة من اللائحة التنفيذية لحماية

(٥٥) اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك، المادة (١٩)، الفقرة الثانية، مرجع سابق.

المستهلك أنه سيتم تعليق التراخيص أو التصاريح أو الإجازات الصادرة منها لمدة محدودة أو سحبها نهائياً في حال امتناع شركات النقل الجوي التي عن تطبيق بنودها.

ثانياً: التقصير في أداء الخدمة

للمحافظة على مستوى الخدمات المقدمة من مؤسسات النقل الجوي وضعت اللائحة عقوبات مالية تبدأ من ثلاثة آلاف ريال إلى ٥٠ ألف ريال عن كل حالة تقل فيها الخدمات المقدمة عن المستوى المطلوب، وذلك وفقاً لما نصت عليه الفقرة الحادية عشرة من المادة الثامنة عشرة من اللائحة التنفيذية.

ثالثاً: التقصير في توفير المرافق اللازمة من قبل مشغلي المطارات

يتعين على الناقل الجوي ومشغلي المطارات توفير المرافق اللازمة التي يحتاجها المستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة في حال تأخير الرحلات أو رفض الإركاب بسبب الحجز الفائض، ومن هذه المرافق الكاونترات المخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة، وصلات الاستضافة، وهي الصالات المخصصة لاستضافة المستهلكين من ركاب الدرجة الأولى ودرجة رجال الأعمال^(٥٦).

والجدير بالذكر أن النظام السعودي قد أولى المسافر أو المتنقل من ذوي الإعاقة رعاية اقتصادية إضافية ابتداءً، سواء كان مستحقاً للتعويض أم لا، حيث نصت الفقرة الثامنة من المادة الثانية من نظام رعاية المعوقين على وجوب تهيئة وسائل المواصلات العامة لتحقيق تنقل المعوقين بأمن وسلامة وبأجور مخفضة للمعوق ومرافقه حسب ظروف الإعاقة، كما نص قرار مجلس الوزراء

(٥٦) اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك، المادة الأولى، مرجع سابق.

رقم ١١٧ بتاريخ ٩-٧-١٣٩٦ هـ بشأن الموافقة على الإركاب ذهاباً وعودة على حساب الدولة للطالب المعوق وولي أمره في حالة إضراره لأقرب معهد لغرض إجراء الفحوص اللازمة له».

كما نص خطاب سمو نائب رئيس مجلس الوزراء رقم ١٨٢١٦ بتاريخ ٢-٨-١٤٠١ هـ بالموافقة على شمولية المشلولين ومرافقيهم والمكفوفين بتخفيض أجور السفر العادية بنسبة ٥٠٪ على شبكة الخطوط السعودية الداخلية والخارجية.

وكذلك قرار مجلس الوزراء رقم ١٨٧ بتاريخ ١٩-٩-١٤٠١ هـ حيث جاء بالموافقة على تخفيض أجور السفر والانتقال على الطائرات والبواخر والقطارات ووسائل النقل الحكومية بنسبة ٥٠٪ للمعوقين ومرافقيهم. فلم تقتصر التسهيلات على إركاب المعوق بل شملت مرافقه، حتى يتسنى للمعوق التنقل بسهولة ويسر وتكلفة منخفضة.

المبحث الثالث

حق المسافر من ذوي الاحتياجات الخاصة في مراعاة احتياجاته.

لذوي الاحتياجات الخاصة حق أصيل في أن تحترم كرامتهم الإنسانية ولهم - أيا كان منشأ وطبيعة وخطورة أوجه التعويق والقصور التي يعانون منها - نفس الحقوق الأساسية التي تكون لمواطنيهم الذين هم في مثل سنهم، الأمر الذي يعني أولاً وقبل كل شيء أن لكل واحد منهم الحق في التمتع بحياة لائقة، ورعاية كافية تضمن مراعاة احتياجاته، لتكون حياته طبيعية ومريحة قدر المستطاع^(٥٧).

(٥٧) الأمم المتحدة، الإعلان الخاص بحقوق المعوقين، رقم (٣٤٤٧)، المادة الثالثة.

ومن أهم الحقوق الأساسية التي تناولتها اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك: حق المسافر من ذوي الاحتياجات الخاصة في الرعاية ومراعاة احتياجاته، حيث نصت الفقرة الثانية من المادة التاسعة على أنه: «على الناقل الجوي ومشغلي المطارات ومقدمي خدمات المناولة الأرضية مراعاة احتياجات المستهلكين من ذوي الاحتياجات الخاصة...»، وقد وضحت هذه الفقرة الاحتياجات الواجب مراعاتها، والتي سأتناولها في المطالب القادمة.

والمقصود برعاية المسافر: «الرعاية الضرورية التي يجب على الناقل الجوي أو المشغل الجوي المعني تقديمها للمستهلكين حال تعرضهم لما يستوجب تقديم الرعاية لهم مثل تأخير الرحلة أو إلغائها أو تغيير المسار أو في حال احتياج المستهلك للرعاية مثل المستهلكين ذوي الاحتياجات الخاصة». وذلك وفق المادة الأولى من اللائحة التنفيذية، وعرفت المادة الأولى من نظام رعاية المعوقين بأنها: «خدمات الرعاية الشاملة التي تقدم لكل معوق بحاجة إلى الرعاية بحكم حالته الصحية ودرجة إعاقته أو بحكم وضعه الاجتماعي».

وانطلاقاً من مبدأ احترام الكرامة الإنسانية الذي حثت عليه الشريعة الإسلامية وجعلته من أهم الحقوق الأساسية للإنسان في أحواله عامة، وحالة ضعفه ومرضه خاصة جاء النظام السعودي ببيان سبل رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة في تنقلاتهم، فجاءت الفقرة الثانية من المادة التاسعة من اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك بعدد من البنود التي تبين وسائل رعاية هذه الفئة من المجتمع، ووجوب توفير هذه الرعاية، ومن ذلك توفير الكراسي المتحركة والعلامات

الإرشادية الواضحة في المطارات، وتوفير خدمة الصعود إلى الطائرة والنزول منها مجاناً دون مقابل من قبل شركات المناولة الأرضية، واتخاذ الإجراءات الكفيلة لإعلام ذوي الاحتياجات الخاصة عن مواعيد الرحلات أو إلغائها أو تأخيرها، ووجوب تقديم الرعاية اللازمة في مثل هذه الحالات. وتفصيل ذلك في المطالب التالية:

المطلب الأول

توفير الكراسي المتحركة والعلامات الإرشادية الواضحة في المطارات وأثناء صعود الطائرة والنزول منها وتوفير خدمة الصعود إلى الطائرة والنزول منها مجاناً دون مقابل من قبل شركات المناولة الأرضية

نص إعلان الأمم المتحدة الخاص بحقوق المعوقين، رقم: ٣٤٤٧ (د-٣٠) المؤرخ بتاريخ ١٩٧٥م على أن للمعوق الحق في أن تؤخذ حاجاته الخاصة بعين الاعتبار في كافة مراحل التخطيط، وله حق أصيل في أن تحترم كرامته الإنسانية، وله أيضاً أن منشأ وطبيعة وخطورة أوجه التعويق والقصور التي يعاني منها، نفس الحقوق الأساسية التي تكون لمواطنيه الذين هم في سنه، الأمر الذي يعني أولاً وقبل كل شيء أن له الحق في التمتع بحياة لائقة، تكون طبيعية وغنية قدر المستطاع، ومن هذه الحاجات الضرورية الوسائل التي تساعدهم على التنقل الشخصي كالمداخل الخاصة والكراسي المتحركة والعلامات الإرشادية الواضحة في صالات المطارات، وأثناء صعودهم إلى الطائرة والنزول منها، وغيرها من الوسائل التي تساعدهم على اجتياز الصعوبات الناتجة عن الإعاقة.

وقد نص البندان (أ و ب) من الفقرة الثانية من المادة التاسعة من اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك والمتعلقة بحقوق المسافر من ذوي الاحتياجات الخاصة على ضرورة توفير الكراسي المتحركة والعلامات الإرشادية الواضحة في المطارات وأثناء صعود الطائرة والنزول منها، وتوفير خدمة الصعود إلى الطائرة والنزول منها مجاناً دون مقابل من قبل شركات المناولة الأرضية.

كما نصت الفقرة (ج) من المادة الثامنة من نظام رعاية المعوقين السعودي على وجوب توفير أجهزة التقنية المساعدة لذوي الاحتياجات الخاصة، والتي تشمل جميع التقنيات التي تسهم في تقديم المساعدة لهذه الفئة من المجتمع، وعلى وجوب تيسير حصول الأشخاص ذوي الإعاقة على ما يتسم بالجودة من الوسائل والأجهزة المساعدة على التنقل والتكنولوجيا المعينة، وعلى ذلك نصت العديد من الاتفاقيات الدولية المتعلقة بذوي الاحتياجات الخاصة، ومنها اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة^(٥٨).

حيث جاء في المادة (٢٠) من هذه الاتفاقية: «تتخذ الدول الأطراف تدابير فعالة تكفل للأشخاص ذوي الإعاقة حرية التنقل بأكبر قدر ممكن من الاستقلالية، بما في ذلك ما يلي:

(أ) تيسير حرية تنقل الأشخاص ذوي الإعاقة بالطريقة وفي الوقت اللذين يختارونهما بتكلفة في متناولهم.

(ب) تيسير حصول الأشخاص ذوي الإعاقة على ما يتسم بالجودة من

(٥٨) اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والبروتوكول الاختياري، الأمم المتحدة، فصل التنقل الشخصي.

الوسائل والأجهزة المساعدة على التنقل والتكنولوجيات المعينة وأشكال من المساعدة البشرية والوسطاء، بما في ذلك جعلها في متناولهم من حيث التكلفة».

كما أشارت الفقرة (د) من هذه المادة إلى ضرورة تشجيع الكيانات الخاصة- التي تنتج الوسائل والأجهزة المساعدة على التنقل والأجهزة والتكنولوجيات المعينة- على مراعاة جميع الجوانب المتعلقة بتنقل الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.

كما نصت المادة الحادية والعشرين من هذه الاتفاقية - والمتعلقة بحرية ذوي الاحتياجات الخاصة في التعبير عن الرأي والحصول على معلومات - على التالي: «تتخذ الدول الأطراف جميع التدابير المناسبة التي تكفل ممارسة الأشخاص ذوي الإعاقة لحقهم في حرية التعبير والرأي، بما في ذلك الحق في طلب معلومات وأفكار، وتلقيها، والإفصاح عنها، على قدم المساواة مع الآخرين، وعن طريق جميع وسائل الاتصال التي يختارونها بأنفسهم»، .. بما في ذلك تزويدهم بالمعلومات الموجهة لعامة الناس منها استعمال الأشكال والتكنولوجيات السهلة المنال والملائمة لمختلف أنواع الإعاقة دون

تحميلهم تكلفة إضافية. وتيسير قيامهم بمعاملتهم الرسمية باستعمال وسائل التواصل التي يختارونها مثل لغة الإشارة وطريقة برايل.

المطلب الثاني

اتخاذ الناقل الجوي الإجراءات الكفيلة لإعلام ذوي الاحتياجات الخاصة (خاصة في حالة فقدان البصر أو الصمم) عن مواعيد الرحلات أو إلغائها أو تأخيرها ويتحمل الناقل الجوي مسؤولية عدم تنفيذ ذلك

ألزمت اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك الناقل الجوي اتخاذ كافة الوسائل اللازمة لإعلام المسافرين من ذوي الاحتياجات الخاصة عن مواعيد الرحلات وخصت بالذكر حالتي فقدان البصر والصمم، إلا أن ذلك ليس على سبيل الحصر، وبناء عليه فينبغي على الناقل الجوي اتخاذ الإجراء السابق بحق كل مسافر من ذوي الاحتياجات الخاصة إذا تطلب وضعه ذلك، ويتحمل الناقل الجوي مسؤولية عدم تنفيذ الإجراء المتقدم.

كما أوضحت اللائحة أن على الناقل الجوي اتخاذ كافة الإجراءات الكفيلة لإعلام ذوي الاحتياجات الخاصة عن إلغاء الرحلات أو تأخيرها ويتحمل الناقل الجوي مسؤولية عدم تنفيذ ذلك.

وقد تناولت المادتان السابعة والثامنة من اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك إلغاء الرحلات وتأخيرها وما يترتب على الناقل الجوي من التزامات، وأكدت على وجوب أن يسعى الناقل الجوي قدر الإمكان لأن يجد من عدد الرحلات الملغاة، أو المتأخرة، باتخاذ الإجراءات اللازمة التي تحول دون ذلك. خاصة أن في إلغاء الرحلات أو تأخيرها مزيد مشقة على المستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة ومرافقه إن وجد، لا سيما أن تنقلات ذوي الاحتياجات الخاصة محدودة

في الغالب فلا يسافر عادة إلا لأمر ضروري.

ونصت المادة السابعة على أن الناقل الجوي إبلاغ المستهلك بإلغاء الرحلات قبل موعد الرحلة بوقت كاف قدر الإمكان، وفي حال كان المستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة فإن الحاجة تكون ماسة أكثر لمثل هذا الإجراء، لأنه قد يتطلب قيامه بإعادة ترتيب أموره ضعف الوقت الذي يحتاجه غيره من الأصحاء، لذلك ينبغي إخطاره بإلغاء الرحلة قبل وقت كاف له، وبالرغم من ذلك فلم تفرق المادة السابعة من اللائحة التنفيذية بين ذوي الاحتياجات الخاصة وغيرهم في هذا الشأن، حيث جاءت عامة لكل المسافرين، وألزمت الناقل الجوي بإخطار المستهلك قبل (٧) أيام من موعد السفر على الأقل وإلا تحمل مسؤولية ذلك.

وبناء على ذلك إذا أخطر الناقل الجوي المستهلك بإلغاء الرحلة قبل (٧) أيام من التاريخ المحدد للسفر يتم إعفاء الناقل الجوي من متطلبات الرعاية والمساندة والتعويض على أن يعيد الناقل الجوي أقيام التذاكر للمستهلكين المعنيين. أما إذا تم إخطار المستهلك بإلغاء الرحلة بأقل من (٧) أيام من التاريخ المحدد للسفر فإنه يتعين على الناقل الجوي أن يخير المستهلك بين إيجاد رحلة بديلة أو إعادة قيمة التذكرة لكامل الرحلة أو للجزء المتبقي من الرحلة.

وقد يختار المستهلك رحلة بديلة عن الرحلة الملغاة وقد يترتب على ذلك أن تمتد إقامة المستهلك في فندق لمدة إضافية حتى موعد الرحلة البديلة، وبناء عليه فقد ألزم البند(ت) من الفقرة(٢) من المادة السابعة الناقل الجوي بتحمل

تكاليف الإقامة الفندقية والوجبات عن المدة الإضافية بحد أقصى (٣٠٠٠) ريال للراكب الواحد لكل يوم حتى موعد السفر الجديد.

وفي حال إلغاء الرحلة بسبب ظروف آنية أثناء تواجد المستهلك في المطار واختيار المستهلك إيجاد رحلة بديلة للتي تم إلغاؤها وكان السفر على درجة أعلى لذات الناقل الجوي أو على ناقل جوي آخر يتحمل الناقل الجوي قيمة فارق التكلفة إذا كانت تكلفة الإركاب على الرحلة البديلة أعلى من تكلفتها على ذات الناقل الجوي، وذلك وفق نص البند (أ) من الفقرة الثالثة من المادة السابعة من اللائحة التنفيذية.

أما إذا قرر المستهلك بمحض إرادته أن يلغي التعاقد مع الناقل الجوي بسبب إلغاء الرحلة فإن على الناقل الجوي أن يقوم بإرجاع كامل قيمة التذكرة للمستهلك، وذلك وفق نص الفقرة الخامسة من المادة السابعة من اللائحة التنفيذية.

أما فيما يتعلق بتأخير الرحلات فقد نصت الفقرة الأولى من المادة الثامنة من اللائحة التنفيذية على أنه على الناقل الجوي اتخاذ ما يلزم من إجراءات للحد من عدد الرحلات المتأخرة ومدد التأخير مع مراعاة جوانب الأمن والسلامة.

فإذا قام الناقل الجوي باتخاذ كافة التدابير اللازمة لتفادي التأخير دون جدوى فإنه يعفى من مسؤولية الضرر الناشئ عن التأخير، حيث نصت الفقرة الثالثة من المادة الثامنة على أنه: "لا يكون الناقل مسؤولاً عن الضرر الناشئ عن التأخير إذا ثبت اتخاذه هو وموظفوه ووكلاؤه كافة التدابير

المعقولة اللازمة لتفادي الضرر، أو أنه استحال عليه أو عليهم اتخاذ مثل هذه التدابير". كأن يكون التأخير بسبب الظروف الجوية من عواصف أو ثلوج تحول دون الإقلاع، لأن ذلك يعد من قبيل الظروف الطارئة التي لا يمكن تلافيتها.

وبموجب نص المادة الثامنة من اللائحة التنفيذية فإنه يتم إعفاء الناقل الجوي من متطلبات الرعاية والمساندة والتعويض إذا أخطر المستهلك بتأخير الرحلة أو تغيير الموعد المقرر لها قبل (١٤) يوماً من التاريخ المحدد للإقلاع. كما يجب أن يشمل الإخطار على الوقت الجديد المحتمل للإقلاع. وإلا فإنه يتعين على الناقل الجوي علاوة على الرعاية التي يجب عليه تقديمها أن يقوم بتعويض المستهلك (٣٠٠) ريال عن كل ساعة تأخير وبما لا يتجاوز (٣٠٠٠) ريال.

المطلب الثالث

بذل الرعاية اللازمة التي يحتاجها المستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة أثناء إلغاء أو تأخير الرحلات أو تغيير مسارها. وتأهيل كاونترات المبيعات ومرافق المطار لاستقبال هذه الفئة من المستهلكين

بالنظر إلى ما يتكبده ذوو الاحتياجات الخاصة من مشقة وعناء جراء تأخير الرحلات أو إلغائها تفوق ما يتكبده غيرهم من الأصحاء فقد أولت اللائحة التنفيذية لنظام الطيران المدني مزيد عناية ورعاية لهذه الفئة من المسافرين.

فإضافة إلى ما ألزمت به الناقل الجوي في الفقرة السادسة من المادة الثامنة^(٥٩) من اللائحة التنفيذية من تقديم الرعاية الكافية للمستهلكين عند تأخير الرحلات؛ فقد خصت ذوي الاحتياجات الخاصة برعاية إضافية تمثلت في البند (ث) من الفقرة الثانية من المادة التاسعة من اللائحة التنفيذية، وذلك بإلزام الناقل الجوي ومشغلي المطارات ومقدمي خدمات المناولة الأرضية ببذل «الرعاية اللازمة» التي يحتاجها المستهلك أثناء تأخير الرحلة أو إلغائها أو تغيير مسارها.

ومصطلح «بذل الرعاية اللازمة» هنا يعني بذل الرعاية التي تتطلبها كل حالة بحسب وضعها واحتياجاتها المختلفة، فما يحتاجه فاقد البصر يختلف عما يحتاجه المقعد أو الأصم. إضافة إلى ذلك فإن الخطاب في المادة التاسعة تناول الناقل الجوي ومشغلي المطارات ومقدمي خدمات المناولة الأرضية، بينما الخطاب في المادة الثامنة والتي تناولت رعاية المستهلك عند إلغاء الرحلة أو تأخيرها تناول الناقل الجوي فقط، وما ذاك إلا لخصوصية هذه الفئة وحاجتها إلى الرعاية الشاملة. ومن صور الرعاية التي نصت عليها المادة التاسعة من اللائحة التنفيذية تأهيل كاونترات المبيعات ومرافق المطار لاستقبال هذه الفئة من المستهلكين، مما يساهم في التقليل من معاناتهم بسبب الإعاقة، ويساعدهم

(٥٩) نصت الفقرة السادسة من المادة الثامنة من اللائحة التنفيذية على أنه: «مع مراعاة أحكام الفقرتين (١٢و٥) من هذه المادة فإنه يجب على الناقل الجوي عند حصول تأخير في موعد إقلاع الرحلة أثناء تواجد المستهلك في مرافق المطار أن يقوم بتوفير الرعاية التالية للركاب:
أ- مرطبات للساعة الأولى من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة.

ب- وجبة ساخنة إذا كانت مدة التأخير تتجاوز (٣) ثلاث ساعات من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة.
ت- سكن فندقي إذا كانت مدة التأخير المحتملة تتجاوز (٦) ست ساعات من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة. ونصت الفقرة السابعة من المادة الثامنة على أن للمستهلك الحق في أن يختار بين خدمات الرعاية المنصوص عليها في الفقرة (٦) من هذه المادة وبين أن يتم تعويضه مالياً.

على التنقل بحرية أكبر.

وقد أكدت إدارة مطار الملك خالد الدولي بالعاصمة الرياض أولوية ذوي الاحتياجات الخاصة لديها، خصوصاً في التطويرات التي تجري في الصالات الداخلية والخارجية، مشيرين إلى أنه خُصصت «كاونترات» لإنهاء إجراءات السفر لهم في صالات المغادرة، كما خُصصت مواقف خاصة أمام الصالات بطوابق القدوم والمغادرة، إضافة إلى تعيين مواقف بمنطقة المواقف العامة بجوار مداخل الصالات، ومساعد لخدمتهم بجميع الصالات، إضافة إلى ما هو موجود حالياً.

وذكرت إدارة المطار بأن خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة ضمن نظام الوصول الشامل لخدمة هذه الفئة من المسافرين. كما تم إعادة الطلاء باللون الأصفر عوضاً عن الرمادي، وبرر مسؤولو المطار ذلك بأنه متعارف عليه عالمياً لذوي الاحتياجات الخاصة من ضعيفي البصر، إضافة إلى تجهيز جميع الممرات القديمة ومواقف المعوقين الموجودة مسبقاً بلوحات إرشادية واضحة لزوار المطار وفرض رقابة صارمة للتأكد من أن المستفيدين من تلك المواقف هم من ذوي الاحتياجات الخاصة^(٦٠).

هذه هي أهم الحقوق التي نصت عليها التشريعات السعودية لحماية حقوق المسافرين جواً من ذوي الاحتياجات الخاصة، وإن كانت هذه الفئة من المجتمع تتطلب العناية والرعاية من جميع افراد ومؤسسات المجتمع، فرعايتها وحماية

(٦٠) جريدة الحياة، ٢٠١٤م، الرابط: <http://www.alhayat.com>

حقوقها لا تقتصر على التشريعات الواردة في الانظمة والاتفاقيات، بل هي مسؤولية شرعية وإنسانية يتحملها كل فرد مسلم، وعليه أداؤها بقدر استطاعته وإمكاناته، ابتغاء وجه الله تعالى، وأداء لمسؤوليته تجاه مجتمعه.

الخاتمة

النتائج والتوصيات

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج والتوصيات، أهمها:

أولاً: النتائج

- ١- أن المسافرين من ذوي الاحتياجات الخاصة من الفئات التي تتطلب مزيد عناية ورعاية من قبل المنظمين في الدولة.
- ٢- أن الشريعة الإسلامية اهتمت بفئة ذوي الاحتياجات الخاصة اهتماماً بالغاً مادياً ومعنوياً.
- ٣- أن الأنظمة في المملكة العربية السعودية قد شملت هذه الفئة بالاهتمام في حلها وترحالها. ونظمت لها ما يتوافق واحتياجاتها من الأنظمة، من ذلك ما ورد في اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك، وكذلك نظام رعاية المعوقين وغيرهما.

التوصيات

- ١- إعطاء المسافرين من ذوي الاحتياجات الخاصة مزيد رعاية من خلال الأبحاث العلمية التي تبحث في احتياجاتهم المتجددة حسب ظروف الإعاقة.
- ٢- أن تقوم مؤسسات الطيران المدني خاصة ومؤسسات النقل المدني عامة

- بتقديم المزيد من التسهيلات المتعلقة بهذه الفئة من المجتمع، وبذل الجهد اللازم في مساعدتها لتجاوز الصعوبات الناتجة عن الإعاقة قدر الإمكان.
- ٣- تشديد العقوبة على كل من تسول له نفسه الإساءة لهذه الفئة من المجتمع.
- ٤- إن مسؤولية رعاية المسافرين من ذوي الاحتياجات الخاصة تقع على كاهل مؤسسات المجتمع كافة، كل حسب موقعه وقدراته.
- وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.