

الآليات القانونية لحماية المسافر ذو الاحتياجات الخاصة كمستهلك لخدمة النقل الجوي في التشريع الجزائري

**The legal mechanisms for the protection of passenger with special
needs as consumers of air transport services in Algerian legislation.**

بلكعيبات مراد

جامعة عمارثليجي - الأغواط
mo.belkaibat@lagh-univ.dz

رافع السعدية*

جامعة عمارثليجي - الأغواط
Sa.rafa@lagh-univ.dz

تاريخ إرسال المقال: 2022/12/01 تاريخ قبول المقال: 2023 /02 /03 تاريخ نشر المقال: 2023 /03 /19

الملخص:

مع تطور قطاع النقل أصبح اعتماد المستهلكين على النقل الجوي أمرا مهما خاصة لما له من مميزات تيسر لهم تلبية الحاجيات اليومية أو الكمالية بالرغم من إمكانية حدوث بعض المخاطر التي قد تلحق بالناحية الجسدية أو المالية لمستهلك هذه الخدمة ، هذا الأخير الذي يمكن أن يكون من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة ، فيعتمد إلى إبرام عقد للسفر منفردا أو بمرافق في علاقة تعاقدية مع الناقل الجوي تبدأ لحظة حجز التذكرة. ولقد اعتبره المشرع طرفا ضعيفا في عقد النقل الجوي بسبب خصوصية إعاقته، حيث شدد في مجموع الالتزامات التي فرضها في جانب الناقل الجوي حماية له و ضمانا لمصلحته، وهذا من خلال الآليات القانونية المكرسة في التعديلات الأخيرة لقانون الطيران المدني.

الكلمات المفتاحية: النقل الجوي، المستهلك ذو الاحتياجات الخاصة، الخدمات الجوية ، الآليات القانونية.

Abstract:

With the development of the transport sector, consumers dependence on air transport has become particularly important because of its advantages in meeting daily or luxury needs, despite the possibility of some risks to the physical or financial aspect of the user

الآليات القانونية لحماية المسافرين ذوي الاحتياجات الخاصة كمستهلك لخدمة النقل الجوي في التشريع الجزائري

of this service, the latter, who may be of the category of special needs, enters into a contract of travel alone or with facilities in a contractual relationship with the air carrier which begins at the moment of booking the ticket. The legislator considered him a weak party to the air transport contract because of his disability, as he stressed the total obligations he imposed on the side of the air carrier to protect him or her interest, and this is through the legal mechanisms enshrined in the recent amendments to the Civil Aviation Law.

Keywords: Air transport; Consumer with special needs ; Air services ; Legal mechanisms .

مقدمة:

لقد شهد الاقتصاد الخدمي تطورا كبيرا وزاد الاهتمام بتسويق الخدمات خاصة في ظل التطور التكنولوجي الذي يعيشه العالم في عصرنا الحالي مما أدى بالمؤسسات الخدمية إلى تنويع خدماتها وتفعيلها لإرضاء وجهات نظر المستهلكين .

ومن أهم قطاعات الخدمات قطاع النقل، هذا الأخير الذي طرأ على وسائله مجموعة من المتغيرات بسبب عصرنتها وتطلب حياة الناس للسرعة والمرونة للوصول إلى وجهات متعددة ، فكان النقل الجوي الذي يلعب دورا حيويا في تنقلاتهم.

وتماشيا مع هذا التطور في وسائل النقل كان لزاما على المشرع مسايرته من حيث القوانين التي توفر الحماية للمسافر باعتباره مستهلكا لخدمة النقل الجوية ، وتحمل الناقل الجوي مسؤولية سلامته كونه المسؤول الأول عن وسيلة النقل المتمثلة في الطائرة ، وكذلك بسبب مجموع الالتزامات التي تنشأ عن الرابطة العقدية التي تجمع بينه وبين مستهلك الخدمة خاصة إذا كان من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة الذي أولاه المشرع عناية أكبر في ظل القوانين الجزائرية .

فإلى إي مدى وفق المشرع الجزائري في تكريس الحماية للمسافر ذوي الاحتياجات الخاصة في

عقد النقل الجوي ؟

ولدراسة هذه الإشكالية سنحاول الإجابة في بحثين، تطرقنا في الأول إلى عقد النقل الجوي الذي يجمع بين الناقل والمستهلك.

أما الثاني فمضمناه حقوق المسافرين ذوي الاحتياجات الخاصة التي منحها له المشرع لحمايته في هذا النوع من العقود؟

المبحث الأول: خدمات عقد النقل الجوي

يعتبر النقل الجوي شريان وعصب التنقلات الرئيسي في الفترة الراهنة باعتبار المزايا التي يتضمنها عن باقي أنواع النقل ، والذي يوفر مجموعة من الخدمات للمسافرين تصنف حسب التسلسل الزمني من لحظة حجز التذكرة حيث يبرم العقد بينهم وبين شركة النقل الجوي إلى غاية تنفيذه

المطلب الأول : مفهوم خدمات النقل الجوي وتصنيفها

سنعرض في هذا المطلب لتعريف النقل الجوي وخدماته في الفرع الأول ثم ننقل لتصنيف هذه الخدمات حسب تسلسلها الزمني في الفرع الثاني

الفرع الأول : مفهوم خدمات النقل الجوي

قامت اتفاقية وارسو بتعريف النقل الجوي حيث نصت الفقرة الثانية من المادة الأولى بأن: " كل نقل يشترط فيه المتعاقدون أن تكون نقطتا القيام والوصول سواء أكان هناك انقطاع للنقل أم كان هناك انتقال من طائرة إلى أخرى أم لم يكن واقعتان في إقليم دولتين متعاقدتين، وإما في إقليم دولة واحدة طرف في الاتفاقية ويشترط في هذه الحالة وجود مرسى جوي على إقليم دولة أخرى ولو لم تكن طرفا في الاتفاقية"¹

وكذا تعرف «خدمة النقل هي الخدمة التي تقدمها شركات النقل وتشمل تحريك البضائع والأفراد من مكان لآخر، ويتم تقديم خدمة النقل من خلال عملية الاتصال المباشر بين المستفيد منها ومقدمها بالنسبة للسلع الملموسة»²

وتسمى أيضا بعمليات النقل الجوي حيث « يقصد بها أن تقوم شركة طيران (ناقل دولي جوي) بنقل الأشخاص والبضائع والسلع بالطائرات على رحلاتها من مكان إلى آخر في مقابل أجر»³ وعمد المشرع الجزائري إلى تعريف الخدمة الجوية في المادة الثانية من قانون الطيران المدني الخاصة بالتعاريف بأنها: " كل خدمات النقل بالطائرات للركاب والشحن والبريد ، سواء كانت هذه الخدمات منتظمة

¹ نص الفقرة الثانية من المادة الأولى لاتفاقية وارسو 1929 التي وقعت في أكتوبر 1929 ودخلت حيز التنفيذ في 13 فبراير 1933.

² ردينة عثمان يوسف ، إدارة خدمات النقل الجوي ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2008 ، ص 25.

³ وضحة فلاح المطيري ، مسؤولية الناقل الجوي في عقد نقل الركاب وفقا للقانونين الكويتي والأردني والاتفاقيات الدولية ، رسالة لاستكمال درجة الماجستير ، قسم القانون الخاص ، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط ، 2011 ، ص 7.

الآليات القانونية لحماية المسافرين ذوو الاحتياجات الخاصة كمستهلك لخدمة النقل الجوي في التشريع الجزائري

أو غير منتظمة ، دولية أو داخلية ، والعمل الجوي والطيران الخفيف وكافة الخدمات الجوية الخاصة⁴، فالخدمات الجوية بالأساس خدمة نقل يستعمل فيها وسيلة تتمثل في الطائرة بغض النظر عن مكان انطلاقها ووجهتها النهائية التي تحدد نوع الرحلة داخلية كانت أو خارجية بالنسبة للقطر الجزائري كما لا يهم أن يكون موضوع النقل أشخاصا مع بضائعهم ، أو بدونها أو البضائع لوحدها دون صاحبها . وخدمات النقل الجوي متعددة منها ما هو أساسي ومنها ما هو تابع ومتمم للخدمة الأصلية، هذه الأخيرة التي تمثل "الخدمة الجوهر" والتي لا يمكن تقديمها إلا من خلال تقديم الخدمات التكميلية المرافقة لها وكذلك الاستعانة بالسلع الملموسة كدليل السفر، التذكرة، الطائرة...الخ⁵

الفرع الثاني : تصنيف خدمات النقل الجوي

صنف المشرع الجزائري الخدمات الجوية حسب المادة 08 من القانون 98-06 إلى أربعة أصناف تمثلت في :

أولاً: الخدمات الجوية للنقل العام: سواء كانت منتظمة، أو غير منتظمة، دولية أو داخلية فالمقصود بالمنتظمة هي الرحلات المتسلسلة المحددة مسبقا بين مطارين أو أكثر مثبتتين دائما ، وبالتالي فغير المنتظمة هي التي لا تتوفر على نفس الميزات. أما الداخلية فهي ماكان مسار الطائرة داخل التراب الجزائري، والدولية ما ربطت بين مطار وطني بالجزائر وآخر أجنبي خارج القطر الجزائري.

ثانياً: خدمات العمل الجوي : عددها المشرع على سبيل الحصر في المادة 124 من قانون الطيران المدني وسماها بالطاكسي الجوي: وهي ما تعلقت بالنقاط مناظر جوية فوتوغرافية أو سينماتوغرافية ، وكذا تنفيذ كشوف جيوفيزيائية وطبوغرافية جوية أو أي خدمة جوية لقذف مستحضرات أو مواد لأغراض فلاحية أو النظافة العمومية أو مكافحة الحرائق والحفاظ على البيئة ، و كل خدمة تعلقت بإنجاز مهام تربوية أو علمية أو إشرارية .

ثالثاً: خدمات الطيران الخفيف: وهي كل نشاط تقوم به النوادي الجوية، ومدارس الطيران ومراكز التدريب.

⁴ قانون رقم 98-06 المؤرخ في 3 ربيع الأول عام 1419 الموافق 27 يونيو سنة 1998 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالطيران المدني

⁵ ردينة عثمان يوسف ، المرجع السابق ، ص 104.

الآليات القانونية لحماية المسافرين ذوو الاحتياجات الخاصة كمستهلك لخدمة النقل الجوي في التشريع الجزائري

رابعاً: الخدمات الجوية التابعة للخواص: هي كل رحلة يقوم بها مالك الطائرة لصالحه وحسابه الخاص .

وما يهمننا في هذه الدراسة هو الصنف الأول الذي يشمل نقل الأشخاص والأمتعة والبضائع وكذا البريد الجوي، والذي اشترط المشرع في مجمل هذه الخدمات أن تتم بمقابل، وليست بالمجان حسب المادة 09⁶ من القانون 98-06

ففي الخدمة الجوية للنقل العام يقدم الناقل الجوي مجموعة من الخدمات للمستهلك الجوي تنطلق من تحديد الخدمة إلى غاية تنفيذها، وبالتالي انتهاء العقد الذي يجمع بينهما بعد ترتيبه لمجموع آثاره القانونية وتصنف هذه الخدمات حسب المرحلة الزمنية التي تستهلك فيها إلى:

*خدمات ما قبل الإقلاع

*خدمات على متن الطائرة

*خدمات ما بعد الهبوط

وأجملها الدكتور ردينة عثمان يوسف في الجدول التالي⁷ :

خدمات ما قبل الإقلاع	خدمات على متن الطائرة	خدمات ما بعد الهبوط
- تحديد موقع مكاتب الشركة - تحديد سعر التذاكر - تقديم المعلومات - قطع التذاكر ومنح الخصم - تأكيد الحجز - نقل المسافرين إلى المطار	- استقبال المسافرين - تعليمات الطيران - التواصل مع المسافرين - رعاية الأطفال - رعاية المرضى والمسنين - خدمات الإطعام - خدمات الرعاية النفسية	- تعليمات الهبوط - إرشاد المسافرين - تهيئة وسائل النقل - استلام الحقائب - الإبلاغ عن المفقودات

⁶ نص المادة 09 قانون رقم 98-06 المرجع السابق

⁷ ردينة عثمان يوسف ، المرجع السابق ، ص 242.

الآليات القانونية لحماية المسافرين ذو الاحتياجات الخاصة كمستهلك لخدمة النقل الجوي في التشريع الجزائري

		-خدمات مكتب المطار
--	--	--------------------

ومجموع هذه الخدمات ملزم بها الناقل الجوي بمجرد إبرامه لعقد النقل مع المستهلك سواء تم الإبرام بالطريقة الكلاسيكية أو الطريقة الإلكترونية وهو الإطار الذي سندرسه في المطلب الموالي .

المطلب الثاني: عقد النقل الجوي بين الناقل والمستهلك

أصبح للمسافر الجوي اليوم الحرية في اختيار شركة النقل التي يريد أن يتعاقد معها في ظل المنافسة التي يشهدها مجال النقل الجوي وما تقدمه الشركات من عروض وامتيازات لجلب العملاء المستهلكين لإبرام عقود معها محلها الخدمة الجوية ، فما مفهوم عقد النقل الجوي وما هي المراكز القانونية لأطرافه؟.

الفرع الأول : مفهوم عقد النقل الجوي

يعتبر كل اتفاق بين طرفين لأداء عمل أو خدمة مقابل أجر بمثابة عقد بينهما وعقد النقل هو "اتفاق يلتزم بمقتضاه متعهد النقل مقابل ثمن بأن يتولى بنفسه نقل شخص أو شيء إلى مكان معين"⁸، وهو نفسه التعريف الذي ينطبق على عقد النقل الجوي إذا ما أسقطناه عليه إلا باستثناء الوسيلة المستخدمة أثناء عملية النقل، حيث عرفه المشرع الجزائري بأنه: "...عقد يلتزم بموجبه الناقل بواسطة الطائرة بنقل أشخاص مسجلين بأمتعتهم أو بدونها بمقابل من محطة جوية إلى أخرى"⁹. فهو التزام بين طرفين يتمثل محل التزام الطرف الأول في توفير خدمة النقل والتي لا بد أن تكون بوسيلة الطائرة أما التزام الطرف الثاني فمحله تسليم المقابل لتلك الخدمة.

وعقد النقل الجوي قد يخص نقل الأشخاص، كما يمكن أن يكون عقدا خاصا بالبضائع الذي أفردته المشرع بقسم خاص في قانون الطيران المدني 98-06.

ولم يشترط المشرع الجزائري أي شكل خاص أو نموذج لإفراغ عقد النقل الجوي فيه، وإنما اعتبر وثيقة الركوب كأداة إثبات قطعية على وجود عقد النقل الجوي وإبرامه بين شركة الطيران والمسافر الجوي باعتباره مستهلكا للخدمة الجوية بحسب نص المادة 132 من نفس القانون. ونفس الأمر بالنسبة

⁸ المادة 36 من الامر 75-59 تجاري

⁹ المادة 131 قانون 98-06، المرجع السابق.

الآليات القانونية لحماية المسافرين ذو الاحتياجات الخاصة كمستهلك لخدمة النقل الجوي في التشريع الجزائري

لبيان الأمتعة المصاحب لوثيقة الركوب¹⁰ ، ورسالة النقل الجوي التي تخص خدمة نقل البضائع والتي يعدها المرسل ويقبلها الناقل الجوي حسب نص المادة 139 من القانون 98-06. غير أن غياب هذه الوثائق أو عدم صلاحيتها أو ضياعها لا يؤثر في حجية إبرام عقد النقل الجوي فيكفي إيصال الأشخاص أو البضائع إلى وجهتهم أن يكون إثباتا على قيام عقد النقل الجوي وترتيبه لآثاره القانونية.

وعقد النقل الجوي من العقود الاستهلاكية حيث ورد تعريف العقد الاستهلاكي في الفقرة الرابعة من المادة 03 للقانون 04-02 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية التي نصت: "العقد كل اتفاق أو اتفاقية تهدف إلى بيع سلعة أو تأدية خدمة، حرر مسبقا من أحد أطراف الاتفاق مع إذعان الطرف الآخر بحيث لا يمكن لهذا الأخير إحداث تغيير حقيقي فيه..."

كما يختص عقد النقل الجوي بمجموعة من الخصائص فهو يدخل ضمن عقود الإذعان النموذجية فقد عرف الفقيه الفرنسي جيستان العقود النموذجية بأنها: "عبارة عن نماذج لعقود تعتبر حجة على الأشخاص الذين يقبلون صياغة عقودهم على منوالها"¹¹

وهي "ما يقوم به أحد المتعاقدين {الطرف القوي} في العلاقة التعاقدية من إعداد نماذج عقدية موحدة في حدود نشاطه، تنطبق على الطرف الآخر بقبوله لها"¹² فالعقود النموذجية: "هي عقود معدة سلفا ليتم التعاقد بموجبها في الظروف الموحدة ، توفيراً للوقت والنفقات للتعاقد"¹³

فمن خلال التعاريف نرى أن العقود النموذجية هي عقود محضرة من طرف واحد ومجهزة سابقة للتعاقد ، أي أن مرحلة التفاوض فيها منعدمة بسبب التواتر على استعمالها وهو ما ينطبق على عقد النقل الجوي الذي تنفرد فيه شركة الطيران بوضع بنوده .

كما يعرف عقد الإذعان بأنه هو: "العقد الذي ينفرد فيه الموجب بوضع شروط التعاقد ولا يكون للمتعاقد معه إلا القبول أو الرفض"¹⁴

¹⁰ المادة 137 قانون رقم 98-06 المرجع السابق.

¹¹ أيمن سعد سليم : العقود النموذجية، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 2005 ، ص 12.

¹² أحمد سعيد الزمرد، نحو نظرية عامة لصياغة العقود، مجلة الحقوق، العدد الثالث ، جامعة الكويت، 2001، ص193.

¹³ سالم يوسف العمدة : حق المستهلك في العدول عن التعاقد ، دراسة مقارنة بين القانون المصري والفرنسي والمغربي و اللبناني والتونسي والتوجيهات الأوروبية ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، 2018، ص 106.

¹⁴ سالم يوسف العمدة :المرجع نفسه ، ص 110.

الآليات القانونية لحماية المسافرين ذوو الاحتياجات الخاصة كمستهلك لخدمة النقل الجوي في التشريع الجزائري

وقد عرفه الأستاذ محفوظ لعشب بن حامد بأنه " عقد الإذعان هو ذلك العقد الذي يعد فيه الموجب ذو الاحتكار القانوني أو الفعلي، شروطا محددة غير قابلة للتعديل أو المناقشة و يوجهها إلى الجمهور بصورة دائمة بقصد الانضمام إليه و يعرض بموجبه سلعة أو خدمة معينة"¹⁵

فمن خلال التعريفين نلاحظ أن القبول في عقود الإذعان مقيدا حيث تكون إرادة الطرف المذعن مقيدة نظرا للهيمنة الاقتصادية للطرف المذعن فهو عقد بإرادة حرة لطرف واحد وهو الموجب وكذلك بسبب حاجة المذعن لإبرام العقد وعدم وجود طرف منافس للموجب، مما يوجب عليه قبول الشروط الموضوعية سلفا من الموجب دون مناقشتها واستبعاد الشروط التي لا تخدمه.

الفرع الثاني: الناقل الجوي والمستهلك الجوي

إن عقد النقل الجوي يتم بين طرفين أصليين هما: الناقل الجوي ومستهلك الخدمة الذي يكون في بعض الأحيان من ذوي الاحتياجات الخاصة لذلك سنقوم بتعريفهما على الترتيب

أولاً: الناقل الجوي

عرفه المشرع الجزائري في قانون الطيران لسنة 1998، وميز بين :

الناقل الجوي: مؤسسة نقل جوي تملك رخصة الاستغلال الجوي قيد الصلاحية

الناقل الجوي الفعلي : ناقل جوي يقوم أو ينوي القيام برحلة في إطار عقد يبرم مع راكب أو باسم شخص آخر معنوي أو طبيعي أبرم عقدا مع هذا الراكب .

وعرفه النظام السعودي بأنه: " الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يعرض أو يقوم بتشغيل خطوط جوية لنقل الركاب والبريد والبضائع أو أي منها "¹⁶.

ويمكن أن ينوب الناقل الجوي وكيل العقود فيحل محله القانوني وهو شخص يعمل لصالح الناقل الجوي ويتعاقد باسمه ولحسابه في مقابل أجر أو مايسمى بالعمولة ، كما عرفه بعض الفقه الفرنسي أنه : " ذلك الشخص الذي يقوم بإبرام عقد قانوني باسم الغير ولحسابه واستطرد قائلا بأنه يمثل موكله ولا يخفي هويته على ذلك الشخص الذي يتعامل معه ، وبذلك فهو لا يضع حاجزا بين موكله وشريكه المتعاقد "¹⁷

¹⁵ محمد صبري سعدي، الواضح في شرح القانون المدني الجزائري، دار الهدى، عين مليلة الجزائر، 2007، ص123 .

¹⁶ ماجد بن زيد بن عبد العزيز ، عقد النقل الجوي ، مفهومه وطبيعته القانونية، مجلة كلية الشريعة والقانون ، دقهلية ، الجزء الرابع ، العدد الثالث والعشرون ، 2021، 2609.

¹⁷ عماد عبد المنعم عبد الرحمان، المسؤولية المدنية للوكيل التجاري أمام المستهلك ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، 2019 ، ص 36.

الآليات القانونية لحماية المسافرين ذو الاحتياجات الخاصة كمستهلك لخدمة النقل الجوي في التشريع الجزائري

ثانيا: المستهلك الجوي

عرف المشرع الجزائري المستهلك بموجب المادة الثالثة في فقرتها الأولى من القانون 09-03: " هو كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجاته الشخصية أو تلبية حاجة شخص آخر أو حيوان متكفل به"¹⁸، وبهذا فالمسافر برحلة جوية يعتبر مستهلكا كونه يقتني بمقابل خدمة تتمثل في نقله من مكان لآخر في ظل إبرامه لعقد استهلاكي يعد طرفا فيه بمقابل يدفعه كالتزام له لصالح الطرف الثاني المتمثل في الناقل الجوي ويمكن أن يأخذ العقد الذي يجمع بين المسافر والناقل الجوي الشكل الإلكتروني إذا ما تم التعاقد بينهما بوسيلة اتصالات الكترونية عن بعد دون أن يجتمعا في مجلس واحد فيأخذ المسافر مركز المستهلك الإلكتروني الذي عرفه المشرع الجزائري بموجب المادة السادسة الفقرة الثالثة من القانون 18-05¹⁹ المتعلق بالتجارة الإلكترونية "كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بعوض أو بصفة مجانية سلعة أو خدمة عن طريق الاتصالات الإلكترونية من المورد الإلكتروني بغرض الاستخدام النهائي" ولا يهم أن يكون المسافر من الأشخاص الذين لا يعانون من أي إعاقة أو من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة الذين أولاهم المشرع عناية أكبر وحماية قانونية أكثر نظرا لوضعيتهم ، فالشخص من ذوي الاحتياجات الخاصة يعتبر مستهلكا للخدمة الجوية مادام أبرم العقد سواء بحضوره أو عن بعد إذا ما حجز تذكرة سفر الكترونية حيث يأخذ مركز المستهلك الإلكتروني في هذه الحالة. ولقد عرف المشرع الجزائري الشخص ذو الاحتياجات الخاصة في العديد من القوانين، فبموجب المادة 89 من القانون 85-05 التي تنص : "يعد شخصا معوقا كل طفل أو مراهق أو شخص بالغ أو مسن مصاب بما يلي:

- إما نقص نفسي أو فيزيولوجي.
- وإما عجز ناتج على القيام بنشاط تكون حدوده عادية للكائن البشري
- وإما عاهة تحول دون حياة اجتماعية عادية أو تمنعها²⁰

¹⁸ قانون 09-03 المؤرخ في 25 فبراير 2009 ، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش ، جريدة رسمية عدد 15 ، المؤرخة في 8 مارس 2009.

¹⁹ القانون 18-05 المؤرخ في 10 ماي 2018 المتعلق بالتجارة الإلكترونية ج ر عدد 28 لسنة 2018.

²⁰ قانون رقم 85-05 مؤرخ في 16 فبراير سنة 1985 يتعلق بحماية الصحة و ترقيتها، ج ر عدد 08 ، السنة الثانية والعشرون المؤرخة في 17 فيفري 1985

الآليات القانونية لحماية المسافرين ذوو الاحتياجات الخاصة كمستهلك لخدمة النقل الجوي في التشريع الجزائري

و بحسب المادة 02 من القانون 02-09²¹ هو : "كل شخص مهما كان سنه و جنسه يعاني من إعاقة أو أكثر، وراثية أو خلقية أو مكتسبة، تحد من قدرته على ممارسة نشاط أو عدة نشاطات أولية في حياته اليومية الشخصية و الاجتماعية، نتيجة لإصابة وظائفه الذهنية و/أو الحركية و/أو العضوية- الحسية".

و في المرسوم التنفيذي 16-175 في المادة الثانية الفقرة ز: " كل شخص تكون حركيته محدودة عند استعماله وسيلة نقل بسبب إعاقة جسمانية أو خلل عقلي أو بسبب سنه أو أي إعاقة أخرى تتطلب وضعه عناية خاصة وتكييف الخدمات الموضوعة تحت تصرف جميع الركاب مع حاجياته". وكرس له مجموعة من الآليات التي تحميه أثناء إبرامه لعقد النقل الجوي تمثلت أساسا في الحقوق الممنوحة له زيادة على حقوق المسافر العامة .

المبحث الثاني: ضمانات حماية المسافرين ذوو الاحتياجات الخاصة في القانون الجزائري

إن المشرع الجزائري اعتبر المسافرين ذوي الاحتياجات الخاصة في مركز المتعاقد الضعيف ولذلك حاول حمايتهم من خلال مجموع آليات قانونية كرسها لحمايتهم تمثلت في منحهم حقوق زيادة على حقوق المسافرين العامة وهو ما سنتطرق إليه على التوالي في هذا المبحث.

المطلب الأول: الحقوق العامة للمستهلك الجوي

تتمثل الحقوق العامة في مجموع الامتيازات التي منحها المشرع الجزائري لأي مسافر يكون طرفا في عقد جوي، فيتحصل عليها ويكرس له القانون حمايتها بمجرد إبرامه للعقد دون النظر لمميزات أخرى تكسبه صلاحيات أفضل.

الفرع الأول : الحق في معرفة هوية الناقل

أقر المشرع الجزائري لمستهلك الخدمة الجوية حق التعرف على هوية الناقل الذي يقوم بالرحلة بموجب المادة 173 مكرر 1 من القانون 14-15 التي تنص: " يحق لركاب النقل الجوي العمومي الاطلاع على هوية الناقل أو الناقلين الجويين الذين يقومون بالرحلة أو الرحلات المعنية"، وأكد الأمر

²¹ القانون رقم 02-09 المؤرخ في 08/05/2002 ، المتعلق بحماية الأشخاص المعوقين وترقيتهم ، ج. ر العدد 34 سنة 2002 الصادرة بتاريخ 14/05/2002.

الآليات القانونية لحماية المسافرين ذو الاحتياجات الخاصة كمستهلك لخدمة النقل الجوي في التشريع الجزائري

بنص المادة 12 من المرسوم التنفيذي 16-175 المحدد لشروط وكيفية تطبيق حقوق ركاب النقل الجوي العمومي: "يحق لركاب النقل الجوي العمومي أن يكونوا على علم بما يأتي :
- هوية الناقل أو الناقلين الجويين الذين يقومون بالرحلة أو الرحلات المعنية".

فالناقل ملزم في هذه الحالة بالتصريح ببيانات هويته للمسافر الجوي سواء كان وحده ، أو تعدد الناقلون عبر مسار الرحلة .

لكن الإشكال الذي يثار هنا كيف يتم ذلك ؟ هل بطريقة كتابية أم بشكل سماعي ؟

إن المشرع لم يحدد طريقة تصريح الناقل للمستهلك الجوي عن هويته بصورة واضحة ، لكن المنطق يقول بأن وثيقة العقد الذي تم بينهما يجب أن يحتوي على بيانات كليهما ، ومنه يمكن للمستهلك الجوي التعرف على هوية الناقل ، وبما أنه وكما سبق الإشارة أنه يعتد بالتذكرة وبيان الأمتعة ورسالة النقل الجوي ، فلا بد لكل وثيقة منها أن تحمل اسم شركة الطيران التي تقوم بالرحلة باعتبارها الناقل الجوي المسؤول عن المستهلك في هذه الرحلة . وهنا لا بد من الإشارة إلى التذكرة بأنها يمكن أن تأخذ الشكل الإلكتروني ولها نفس الحجية الثبوتية للتذكرة الورقية ، وهذا بعد التعديل الذي أورده المشرع الجزائري بموجب نص المادة 13 من القانون 15-14 المعدلة والمتممة للمادة 132 من القانون 98-06: "...الركوب التي يمكن أن تأخذ شكل تذكرة إلكترونية...".

فالتذكرة هي : " وثيقة مرور قيد الصلاحية تحدد الحق في النقل ، يمكن أن تتخذ شكل تذكرة إلكترونية يسلمها أو يرخص بها الناقل الجوي أو وكيله المعتمد"²² فلا بد على الناقل أن يذكر بياناته على التذكرة سواء كانت ورقية أو الكترونية تمكن المستهلك حتى وإن كان الكترونيا من التعرف عليه .

الفرع الثاني : الحق في السلامة

إن الحق في السلامة مبدأ كرسه المشرع الجزائري بموجب نص المادة 02 من القانون 89-02²³ وهو التزام يقع على مقدم الخدمة باعتباره المتدخل والمهيمن اقتصاديا ، والمقصود به حماية المستهلك من كل ضرر أو خطر متوقع يمكن حدوثه ضمن فترة إبرام العقد أو تنفيذه أو حتى بعد ذلك من خلال الضمانات التي يقدمها المهني للمستهلك، فـ " ضمان السلامة هو التزام عام ذو طبيعة خاصة يرتبط

²² المادة 02 من المرسوم التنفيذي 16-175 المؤرخ في 14 يونيو 2016 الذي يحدد شروط وكيفية تطبيق حقوق ركاب النقل الجوي العمومي ، ج ر عدد 36، 2016.

²³ القانون 89-02 المؤرخ في 1 رجب 1409 الموافق 7 فبراير 1989 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك ، ج ر عدد 06 المؤرخة في 1989/02/08.

الآليات القانونية لحماية المسافرين ذوو الاحتياجات الخاصة كمستهلك لخدمة النقل الجوي في التشريع الجزائري

بالسلامة المكفولة للمستهلك بالقانون بوجود المنتج سالما من كل عيب²⁴، ونفس الأمر بالنسبة للخدمة وجودتها ، حيث يجب توافرها على كل الضمانات التي من شأنها الحد من المخاطر المتوقعة التي قد تلحق بالمستهلك نفسه (أخطار جسدية أو نفسية) أو كل تبعاته من أمتعة وبضائع ، أو ما تعلق ببياناته الشخصية في حالة ما إذا كان الحجز والدفع الكترونيين مثلا، فكل ما سبق يدخل ضمن الحق في السلامة.

ويلتزم الناقل الجوي بإيصال المستهلك للخدمة الجوية إلى وجهته كمبدأ عام مقرونا بالسلامة وهو التزام فرضه المشرع الجزائري وأصبح الناقل الجوي مدينا به في مواجهة المسافر بموجب نص المادة 145 من القانون رقم 06-98 : " الناقل الجوي مسؤول عن الخسائر والأضرار التي يصاب بها شخص منقول والتي تؤدي إلى وفاته أو تسبب له جرحا أو ضررا شريطة أن يكون سبب تلك الخسارة ، أو الجرح قد حدث على متن الطائرة أو خلال أية عملية إركاب أو إنزال "، فمن خلال المادة أقر المشرع مسؤولية تقع على عاتق الناقل الجوي يلتزم من خلالها بضمان سلامة وأمن المتعاقد معه في عقد الرحلة . وبموجب المادة 7 من القانون رقم 06-98 المعدلة والمتممة بالمادة 03 من القانون 14-15²⁵ والتي تنص: " تخضع خدمات الطيران ومقدموها لرقابة الدولة وإشرافها ومتابعتها المستمرة وذلك بغية ضمان السلامة والأمن الجويين " فقد فرض القانون رقابة من أجل بلوغ هدف السلامة الجوية والتي من ضمنها يتحقق الالتزام بسلامة الراكب تمارسها السلطة المكلفة بالطيران المدني ، وهي الوكالة الوطنية للطيران المدني²⁶ ، والتي تقوم بوضع مجموعة من التدابير بغرض الوقاية من حوادث ووقائع الطائرات التي تهدف بالدرجة الأولى للحفاظ على سلامة المسافرين الجوي²⁷

فمسؤولية الناقل الجوي تتعدى نقل وإيصال المسافرين إلى لزوم الحفاظ على سلامته ومعافاته، وفي حالة إخلاله بهذا الالتزام كان للراكب الحق في التعويض

الفرع الثالث : الحق في الإعلام و التعويض

أكد المشرع الجزائري على تكفل الناقل بإعلام المسافرين وتعويضهم إذا ما أخل بأحد التزاماته التعاقدية أمام المستهلك الجوي مما يؤدي بإحداث ضرر بهذا الأخير وهذا في حالة تأخر رحلته أو إلغائها

²⁴ حساني علي ، ضمان حماية المستهلك نحو نظرية عامة في التشريع الجزائري ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2017 ، ص193 .

²⁵ القانون رقم 14-15 مؤرخ في 28 يوليو 2015 يعدل ويتم القانون رقم 06-98 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالطيران المدني ج ر عدد 41، 2015.

²⁶ استحدثت بموجب القانون 04-19 المؤرخ في 17 يوليو 2019 الذي يعدل ويتم القانون 06-98 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالطيران المدني ، ج ر عدد 46، 2019.

²⁷ ينظر المادة 05 من قانون رقم 06-98 ، المرجع السابق.

الآليات القانونية لحماية المسافرين ذو الاحتياجات الخاصة كمستهلك لخدمة النقل الجوي في التشريع الجزائري

أو حتى تعذر ركوبه ، وهو ما تؤكدته الفقرة الثانية من المادة 173 مكرر 1

وما يقصده المشرع بالإعلام في نص هذه المادة ليس إعلام المستهلك بعناصر وخصائص الخدمات الذي هو التزام قبل التعاقدى يكون سواء من الناقل الفعلى أو من الوكيل الذي يتعامل باسمه ، وإنما هو إخبار المسافر بكل ما يتعلق بأسباب التأخير أو الإلغاء أو رفض الركوب، أو ما تعلق بالمدة التي ستستغرق في التأخير مع توجيه المسافر ، وإعلامه بحقوقه الممنوحة في هذه الحالات ، والتي من بينها التعويض الذي يذهب بعض الفقه إلى تعريفه بالضمان بالقول إن: " إن الضمان هو التزام بتعويض مالي عن ضرر للغير"²⁸، فالتعويض هو جبر للضرر الذي أصاب الطرف الآخر من العقد ، وعليه " يكون التعويض بالزام المتسبب في الضرر بدفع المقابل للمضرور بالقدر الذي تحدده المحكمة ، وغالبا ما يكون متناسبا مع ما لحق المضرور من ضرر مادي ومعنوي على حد سواء"²⁹.

وعلى هذا الأساس فالناقل الجوي مسؤول عن أي أضرار تصيب المسافرين في حالة حدوث أي حادث هذا الأخير الذي عرفه المشرع بـ: "الحادث: واقعة مرتبطة باستغلال طائرة يحدث خلالها : * وفاة شخص أو عدة أشخاص على متن الطائرة أو على الأرض أو إصابتهم بجروح بليغة"³⁰

وبحسب المادة 145 من القانون 98-06 فالمشرع الوطني قد حدد مكان وقوع الحادث ، فإما أن يكون على متن الطائرة أو خلال عملية الإنزال أو الإركاب، كما وسع الضرر ليشمل كل من الضرر الجسدي والعضوي أو العضوي وكذا النفسي بعبارة (المدارك العقلية) في الفقرة الثانية من نفس المادة السابقة . وفيما يأتي سنورد جدولا لقيمة التعويضات التي وضع لها المشرع أسقفا مالية في مواجهة مجموع المضرورين مع تحديد النصوص القانونية الواردة بها وذلك للتخفيف من شدة الأعباء الملقاة على عاتق مقدم الخدمة من أجل الحفاظ على التوازن العقدي.

جدول يبين قيمة التعويض في حالة المسؤولية المدنية للناقل الجوي : من إعداد الباحثين

الحالة	قيمة التعويض	النص القانوني
الوفاة أو الضرر الجسماني	250000 وحدة حسابية كحد أقصى تحول إلى العملة الوطنية . (تتشكل الوحدة الحسابية من من خمسة وستين	المادة 150 + 167 من القانون 98-06

²⁸ زاهية حورية سي يوسف، المسؤولية المدنية للمنتج ، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر ، 2009، ص 298.

²⁹ عمر عبد الفتاح السيد عبد اللطيف ، التوازن المعرفي في العقود المدنية ، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية ، 2019، ص266.

³⁰ المادة 93 من القانون 98-06، المرجع السابق.

الآليات القانونية لحماية المسافرين ذوي الاحتياجات الخاصة كمستهلك لخدمة النقل الجوي في التشريع الجزائري

	مليغرام ونصف من الذهب على أساس تسعمائة من (الألف من الذهب الخالص)	
الأمثلة المسجلة	250 ألف وحدة حسابية للكيلوغرام الواحد	المادة 167 من القانون 06-98
التأخير	إذا زاد التأخر عن خمس ساعات للمسافر الحق في استرداد قيمة التذكرة + تعويض 3000 دينار جزائري على الشبكة الداخلية و4500 دينار جزائري على الشبكة الدولية	المادة 09+04 من المرسوم التنفيذي 175-16
الإلغاء	- استرداد قيمة التذكرة + تعويض 3000 دينار جزائري على الشبكة الداخلية و4500 دينار جزائري على الشبكة الدولية - أو التحويل إلى رحلة أخرى للوجهة النهائية	المادة 09+05 من المرسوم التنفيذي 175-16
الحرمان من الركوب	- استرداد قيمة التذكرة + تعويض 3000 دينار جزائري على الشبكة الداخلية و4500 دينار جزائري على الشبكة الدولية - أو التحويل إلى رحلة أخرى للوجهة النهائية	المادة 09+04 من المرسوم التنفيذي 175-16

وبالرغم من أن المسافرين من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة يتمتع بنفس حقوق الراكب من غير هذه الفئة ، إلا أن المشرع قد شدد في حمايته من خلال بعض الحقوق الأخرى التي كرسها له كضمانات حماية إضافية.

المطلب الثاني : الامتيازات الخاصة بالمسافر ذوي الاحتياجات الخاصة

يرى المشرع بأن المسافرين من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة لا يمكنه أن يكون في نفس المركز القانوني لبقية المستهلكين للخدمة الجوية ، لذلك فقد عمد للزيادة والتشديد من مجموع المسؤوليات في طرف الناقل ضمانا له ، فأضاف مجموعة من الحقوق المكرسة قانونا نتطرق إليها في هذا المطلب

الفرع الأول: الحق في مساعدته و تلبية حاجاته

أحاط المشرع الجزائري المسافرين ذوو الاحتياجات الخاصة بعناية خاصة ، نظرا لخصوصية قدراته فألزم الناقل بتقديم المساعدة المناسبة له والعمل على تلبية حاجاته سواء في المطار أو أثناء قيامه بالرحلة وهذا حسب نوع حاجته الخاصة والمشكلة التي يعاني منها .
وتصنف إعاقة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة إلى :
-إعاقة ذهنية أو ما تسمى بالعقلية ، وفي هذه الحالة فالأكيد أن المستهلك للخدمة الجوية لابد له من مرافق للسفر .

-الإعاقة الحركية (الجسمية - البدنية): وهي التي تؤدي إلى فقدان القدرة الحركية بشكل عادي للجسم ما يستدعي توفير خدمات متخصصة للفرد المصاب.

-الإعاقة الحسية: وهي الإعاقة التي تشمل الإعاقة السمعية ، أو البصرية ، أو التواصلية من اضطرابات الكلام واللغة أو قد تجمع الإعاقة بين اثنين منهما أو أكثر.

لذلك فالمشرع الجزائري قد فرض على الناقل الجوي توفير كل ما يحتاجه المسافر ذوو الاحتياجات الخاصة وكذا مرافقه بموجب نص المادة 173 مكرر³¹ وذلك انطلاقا من لحظة وصوله للمطار حيث تنص المادة: " يستفيد الشخص ذوو الاحتياجات الخاصة عند وصوله إلى المطار من أجل السفر من المساعدة الضرورية التي يقدمها الناقل الجوي...".

كما أكدت نفس الضرورة المادة 11 من المرسوم التنفيذي 16-175 التي تنص : " يجب على الناقل الجوي الفعلي السهر على تلبية حاجات كل شخص ذي الاحتياجات الخاصة".

ونذكر على سبيل المثال لا الحصر بعض متطلبات الشخص ذوو الاحتياجات الخاصة أثناء رحلته الجوية ما يأتي :

- وجود أبواب خاصة لدخول المطار دون الحاجة إلى الدخول من ممرات المسافرين

- وجود حمامات خاصة بهم نظرا لطبيعتهم .

³¹ عدلت بموجب المادة 15 من القانون رقم 15-14 مؤرخ في 28 يوليو 2015 يعدل ويتم القانون رقم 98-06 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالطيران المدني .

الآليات القانونية لحماية المسافرين ذوو الاحتياجات الخاصة كمستهلك لخدمة النقل الجوي في التشريع الجزائري

- وجود إشارات ضوئية و إرشادية لأصحاب الإعاقة السمعية حتى لتحديد موقع الإقلاع والصعود للطائرة، مع استخدام الرموز الدولية الخاصة بهم.
- وضع مرشدين متخصصين بهم.
- تحديد مقاعد خاصة بهم وبمرافقيهم مع ترك مساحات لتحركهم سواء في قاعات الانتظار أو على مستوى الطائرة .

ولا يقتصر الأمر على هذه المساعدة فقط بل أولى المشرع اهتماما وعناية خاصة بهذه الفئة في مجال معرفة هوية الناقل الجوي ، و التسديد ، والتعويض المذكور أعلاه وذلك من خلال توفير كل الوسائل المناسبة لتبليغهم بحقوقهم في هذا المجال ، وهذا من خلال نص المادة 12 من المرسوم التنفيذي 16-175: "... تنطبق أحكام الفقرة أعلاه على المكفوفين وناقصي البصر بوسائل أخرى مناسبة"

الفرع الثاني : الحق في عدم رفض الحصول على تذكرة السفر أو رفض الركوب

يعد الشخص ذوي الاحتياجات الخاصة أحد أطراف العقد انطلاقا من يوم إبرام عقد الرحلة الجوي ، والتي تعد التذكرة أحد وثائق إثباته ، لذلك فقد منع المشرع الجزائري رفض التعاقد مع المستهلك ذوو الاحتياجات الخاصة بسبب وضعيته وهذا بموجب نص الفقرة الأولى من المادة 173 مكرر 3 ، أو حرمانه من ركوب الطائرة بعد التعاقد لنفس السبب فشأنه شأن أي مستهلك للخدمة الجوية وعلى الناقل الجوي تحمل جميع التزاماته تجاهه إلى غاية تنفيذ العقد الذي جمع بينهما كطرفين .

إلا أن المشرع جعل لهذا المبدأ استثناءين يمكن فيهما رفض قبول الحجز أو رفض ركوب المستهلك ذوو الاحتياجات الخاصة أوردتهما في الفقرة الموالية للفقرة المذكورة سابقا وهما:

- حالة الامتثال لمتطلبات السلامة المطبقة
- حالة استحالة ركوب المسافر جسديا ، وهذه الحالة تشمل المسافرين ذوو الإعاقة الجسدية كأصحاب الكراسي المتحركة والتي لا يمكن أن يسمح حجم الطائرة أو أبوابها بدخولها .

فهنا يمكن للناقل الجوي رفض التعاقد أو تنفيذ العقد المبرم مع الشخص ذي الاحتياجات الخاصة لأسباب تخرج عن نطاقه و ومع ذلك فالمشرع أجبره على القيام بأمرين هما:

- اقتراح حل مقبول للطرف الآخر الذي يمكن أمن يكون كمثال تحويله إلى رحلة أخرى عبر ناقل آخر يسمح حجم طائرته وأبوابها بنقل هذه الفئة من المسافرين.

الآليات القانونية لحماية المسافرين ذوو الاحتياجات الخاصة كمستهلك لخدمة النقل الجوي في التشريع الجزائري

- تبليغ أسباب الرفض للشخص المعني ، وتبلغ الأسباب كتابيا إذا ما طلب الشخص ذوو الاحتياجات الخاصة ذلك في مدة لا تتجاوز الخمسة أيام .

إلا أنه وفي مقابل هذا الالتزام الذي فرضه المشرع على الناقل الجوي ، أمكنه من حق وهو اشتراط وجود مرافق للشخص ذوو الاحتياجات الخاصة إذا ما كانت تستدعي حالته الصحية ذلك، وهذا طبعا يدخل ضمن تدابير السلامة للراكب نفسه وبقية المسافرين.

الخاتمة:

إن الهدف الأساسي لقطاع النقل هو تقديم أفضل خدمة راقية ونوعية للمستهلك في ظل كل التطورات الاقتصادية والتكنولوجية التي يشهدها العالم.

ولقد اتجه المستهلكون إلى النقل الجوي في الفترة الأخيرة بصورة ملحوظة نظرا لخدمته الفعالة التي تعتمد على السرعة ، هذا العنصر الأخير الذي يؤثر سلبا على كل مستهلك إذا ما تخلف في الرحلة حيث يؤدي إلى تأخير الرحلات أو إلغائها مما يرتب ضررا للركاب . وبطبيعة الحال فالناقل الجوي ملزم بالمحافظة على سلامة المسافرين إلى غاية وصولهم في إطار المسؤولية العقدية التي تقوم على أساس الخطأ المفترض من طرف الناقل. كما أن الناقل الجوي مسؤول عن كل الجوي مسؤول عن كل إخلال من شأنه أن يسبب ضررا للمستهلك جراء تأخير أو إلغاء رحلته .

و أولى المشرع عناية خاصة للمسافرين ذوو الاحتياجات الخاصة لتوفير الحماية اللازمة له وذلك من خلال إضافة مجموعة من الضمانات المتمثلة في السهر على تلبية حاجاته ومتطلباته وكذا مساعدته في المطار مع عدم الرفض للتعاقد معه أو رفض ركوبه علاوة على حقوق بقية المسافرين من التعرف على هوية الناقل ، وحقوقهم في السلامة والتعويض عن الأضرار

إلا أنه ما يلاحظ على نصوص الحماية القانونية قصورها من حيث النطاق المكاني فقد نص المشرع على قيام مسؤولية الناقل الجوي في بعض الأماكن دون غيرها وهي الطائرة وأثناء الركوب والنزول مما يترك فراغا تشريعي في الحماية المقررة في أماكن أخرى مثل صالات الانتظار بالرغم من أن العقد يسري من يوم إبرامه، لذلك وجب على المشرع تدارك هذا النقص.

قائمة المصادر والمراجع:

أولا: النصوص القانونية

الآليات القانونية لحماية المسافرين ذوو الاحتياجات الخاصة كمستهلك لخدمة النقل الجوي في التشريع الجزائري

قانون رقم 85-05 مؤرخ في 16 فبراير سنة 1985 يتعلق بحماية الصحة و ترقيتها، ج ر عدد 08 ، السنة الثانية والعشرون المؤرخة في 17 فيفري 1985
قانون رقم 98-06 المؤرخ في 3 ربيع الأول عام 1419 الموافق 27 يونيو سنة 1998 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالطيران المدني
القانون رقم 02-09 المؤرخ في 08/05/2002 ، المتعلق بحماية الأشخاص المعوقين وترقيتهم ، ج. ر العدد 34 سنة 2002 الصادرة بتاريخ 14/05/2002.
القانون رقم 15-14 مؤرخ في 28 يوليو 2015 يعدل ويتم القانون رقم 98-06 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالطيران المدني ج ر عدد 41، 2015.
القانون 18-05 المؤرخ في 10 ماي 2018 المتعلق بالتجارة الالكترونية ج ر عدد 28 لسنة 2018.
القانون 19-04 المؤرخ في 17 يوليو 2019 الذي يعدل ويتم القانون 98-06 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالطيران المدني ، ج ر عدد 46، 2019
المرسوم التنفيذي 16-175 المؤرخ في 14 يونيو 2016 الذي يحدد شروط وكيفيات تطبيق حقوق ركاب النقل الجوي العمومي ، ج ر عدد 36، 2016.

ثانيا: الكتب

- 1- أيمن سعد سليم : العقود النموذجية، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 2005.
حساني علي ، ضمان حماية المستهلك نحو نظرية عامة في التشريع الجزائري ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2017.
- 2- ردينة عثمان يوسف ، إدارة خدمات النقل الجوي ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2008
- 3- زاهية حورية سي يوسف، المسؤولية المدنية للمنتج ، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر ، 2009.
- 4- سالم يوسف العمدة : حق المستهلك في العدول عن التعاقد ، دراسة مقارنة بين القانون المصري والفرنسي والمغربي و اللبناني والتونسي والتوجيهات الأوروبية ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، 2018.
- 5- عماد عبد المنعم عبد الرحمان، المسؤولية المدنية للوكيل التجاري أمام المستهلك ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، 2019.

الآليات القانونية لحماية المسافرين ذوو الاحتياجات الخاصة كمستهلك لخدمة النقل الجوي في التشريع الجزائري

- 6- عمر عبد الفتاح السيد عبد اللطيف ، التوازن المعرفي في العقود المدنية ، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية ، 2019.
- 7- محمد صبري سعدي، الواضح في شرح القانون المدني الجزائري، دار الهدى، عين مليلة الجزائر، 2007، ص 123 .

ثالثا: الرسائل والمذكرات

وضحة فلاح المطيري ، مسؤولية الناقل الجوي في عقد نقل الركاب وفقا للقانونين الكويتي والأردني والاتفاقيات الدولية ، رسالة لاستكمال درجة الماجستير ، قسم القانون الخاص ، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط ، 2011 ، ص 7.

رابعا: المقالات

- 1- أحمد سعيد الزمرد، نحو نظرية عامة لصياغة العقود، مجلة الحقوق، جامعة الكويت، العدد الثالث، 2001.
- 2- ماجد بن زيد بن عبد العزيز ، عقد النقل الجوي ، مفهومه وطبيعته القانونية، مجلة كلية الشريعة والقانون ، دقهلية ، الجزء الرابع ، العدد الثالث والعشرون ، 2021.