

حقوق مسافران در سفرهای خارج از کشور

| حسن کیا | حقوقدان و استاد دانشگاه

بازدید شدن تعطیلات نوروزی بحث‌سفرها به تبع آن حقوق و تکالیف مسافران و عوامل داخل در سفر از جمله موسسات حمل‌ونقل و اسکان مسافران داغ شده‌است. نخستین نکته‌ای که شایان توجه است صیانت از حقوق ابتدایی هر فرد است که باید آگاهی نسبی از حقوق قانونی و همین‌طور تکالیف خود داشته باشد. برای مثال مسافران در ایران باید در صورتی که از خودروی شخصی برای سفر استفاده می‌کنند نسبت به تمدید بگواهنامه و بیمه شخص ثالث و همین‌طور رفع نقایص احتمالی فنی خودروی خود اقدام کرده و وسایل امنیتی لازم مانند زنجیر چرخ را به همراه داشته باشند، به قوانین و مقررات آندگی احترام گذاشته و پاماموران راهنمایی و رانندگی همکاری کنند. کسانی که قصد سفر با وسایل عمومی مانند اتوبوس یا هواپیما را دارند دارای حقوقی هستند که باید توسط موسسات مسافربری رعایت شود. از جمله عدم تأخیر در حرکت، بیمه بودن مسافران و تأمین وسایل رفاهی اولیه، در نگاهی مقایسه‌ای طبق قوانین اتحادیه اروپا با حقوق ویژه‌ای به‌عنوان مسافر اتوبوس یاد.

نخست- وقتی بلیت اتوبوس را می‌خرید نمی‌توانند بلیت را به دلیل ملیت شما یا این که از چه مکانی آن را می‌خرید، گران‌تر حساب کنند. حقوق شما در مورد مسافرت‌های طولانی اتوبوس یعنی بیش از ۲۵۰ کیلومتر اعمال می‌شود و سفرهایی که در اتحادیه اروپا شروع یا خاتمه پیدا می‌کند یا هر دو **دوم-** حق شما این است که باید از تأخیر یا لغو سفر مطلع شوید. همواره باید وقتی منتظر هستید اطلاعات لازم را دریافت کنید، سپس شما حق انتخاب دارید. اگر سفر شما بیش از دو ساعت تأخیر دارد باید به شما حق انتخاب داده شود، یعنی منتظر می‌مانید یا می‌خواهید سفر خود را لغو کنید. در این حالت پول بلیت به شما بازرگانه داده و حتی بلیت رایگان برای برگشت به نقطه شروع مسافرت‌تان داده می‌شود. **سوم-** اگر حق انتخاب به شما داده نشود می‌توانید شکایت کنید و علاوه بر پول بلیت، ۱۰ درصد قیمت آن را نیز به‌عنوان غرامت دریافت کنید. اگر سفر شما بیش از سه ساعت طول می‌کشد و تأخیری بیش از ۹۰ دقیقه دارید، حق دریافت کمک‌های نیز دارید مانند نوشیدنی، غذا، هر چیزی که برای منتظر ماندن به آن احتیاج دارید و حتی محلی برای استراحت، اگر باید تمام شب را منتظر بمانید، یعنی حداکثر دو شب و ۸۰ پورو برای هر شب دریافت کنید. **چهارم-** البته باید آگاهی داشته باشید که اگر تأخیر یا لغو سفر به دلیل فاجعه‌های طبیعی یا شرایط سخت آب‌وهوایی است، شرکت اجباری برای دریافت قرار دادن محل استراحت ندارد. از طرف دیگر، اگر فکر می‌کنید که حقوق شما از طرف شرکت مورد احترام واقع نشده‌است، همیشه حق شکایت تا سه ماه بعد از وقوع آن را دارید. شرکت باید تا یک ماه بعد از این که شکایت شما را دریافت کرده است، پاسخ دهد و تا سه ماه بعد پاسخ نهایی را ارائه کند. اگر پاسخ راضی نشدید، می‌توانید به سازمان مسئول در کشور عضو اتحادیه اروپا که سفر اتوبوس از آن‌جا آغاز شده بوده، مراجعه کنید. به نظر قوانینی اینچنین در حقوق کشور ما نیز می‌تواند مورد استفاده قرار بگیرد. در حال حاضر نیز شرایط و خدمات باید بیشتر به مسافران اعلام شود و آنها حق انتخاب داشته باشند در خصوص هتل‌ها و مکان‌های اسکان مسافران نیز شرایطی مشابه حکم فرست و مسافر باید در بدو ورود شرایط خدمات هتل را بدانند از جمله این که مسئولیت محل اسکان در برابر اموال مسافران چیست، مجموعه اطلاع و آگاهی مسافران از حقوق قانونی خود در سفر می‌تواند از بسیاری مشکلات و ضررها پیشگیری کند.



جبران خسارت مسافران سرگردان در فرودگاه‌ها چگونه انجام خواهد شد؟

تاخیرهای دردسرساز

با نطفه میانی در پروازهای احتمالی مندرج در یک بلیت توقف کند، شرکت هواپیمایی حامل موظف است مسافر را به مبدأ یا مقصد پرواز مطابق یکی از روش‌های زیر برگرداند.

الف- انتقال مسافر به مبدأ توسط شرکت هواپیمایی حامل یا هر یک از سایر حمل‌ونقل صورت پذیرفته و کل وجه بلیت بدون کسر جرایم پرداخت شود. ب- در صورت درخواست و انتقال مسافر به مقصد با هر وسیله نقلیه عمومی زمینی، اتوبوس، قطار و ... ضمن فراهم کردن شرایط اعزام باید کلیه هزینه‌های آن توسط شرکت هواپیمایی پرداخت شود.

گم‌شدن چمدان‌ها در پرواز

یکی از دغدغه‌هایی که در طول سفرهای اویسی بارها رخ داده است، آسیب رسیدن به چمدان‌ها در زمان حمل بار است. حتی گم‌شدن چمدان‌ها که در صورت فقدان یا آسیب‌دیدگی جامه‌ها و بار همراه، شرکت حمل‌کننده براساس دستورالعمل پیگیری،

جست‌وجو یا جبران خسارت خود، در وقت دقیق پیمان ورشو که به تصویب مجلس شورای اسلامی نیز رسیده است، موظف به تأمین رضایت مسافران خواهند بود. البته در صورت تأخیر در تحویل جامه‌ها و بار همراه، ضروری است مسافر حداکثر ظرف مدت ۴ روز نسبت به ارائه و اعلام موضوع خود به شرکت حمل‌کننده اقدام کند. شاید همه آنچه نوشتیم شامل تمامی مشکلات مسافران در پروازهای داخلی نشود اما دانستن این که تلاش برای امری و درود از استرس و نگرانی جزو حقوق مسلم شهروندان است و تقاضا برای جبران خسارات وارده از شرکت هواپیمایی مسبب‌هرم خوردن آرامش مسافران امری بدیهی و پذیرفته‌شده در دنیا است و ما هم در ایران با مطالبه‌گری خود می‌توانیم فرهنگ مسئولیت‌پذیری در میان شرکت‌های هواپیمایی و مسافران را نهادینه کنیم.

جبران خسارت مسافران در تاخیر پروازها
تاخیر در پروازها دیگر به امری عادی در ایران بدل شده‌است و خبری هم از عذرخواهی و جبران خسارات وارده به مسافران هم نیست اما باید بدانیم که در صورت بروز تاخیر در انجام پرواز براساس زمان درج‌شده در بلیت مسافر، در کنار عذرخواهی مسئولان شرکت هواپیمایی می‌تواند با شرکت هواپیمایی مشروط به وجود اطلاع‌رسانی از طریق سیستم اطلاعات پرواز به صورت مستمر اقدام کند. اگر تأخیر بیش از یک ساعت و دو ساعت باشد باید از مسافران پذیرایی نوع نخست به عمل آید. ارائه این پذیرایی مشروط به وجود زمان کافی جهت پذیرایی و عدم افزایش تأخیر بیشتر است.

مطمئننا شنیده یا دیده‌اید افرادی به دلیل کنسل شدن پرواز توسط شرکت هواپیمایی از سفر جانمانند طبق قانون در این شرایط اگر ابطال پرواز از زمان خرید بلیت تا یک هفته قبل از انجام پرواز باشد، در این صورت شرکت حمل‌کننده (اپرلاین مورد نظر) موظف به استرداد کامل وجه بلیت است. البته اگر ابطال پرواز تا ۲۰ تا ۳۰ ساعت قبل از انجام پرواز باشد، در این صورت شرکت حمل‌کننده موظف به

استرداد کامل وجه بلیت و ارائه یک بلیت مشابه با ۹۲ درصد تخفیف از لحاظ مسیر و کلاس پروازی به مسافر است. همچنین اگر ابطال از ۲۰ ساعت مانده تا زمان انجام پرواز صورت پذیرد، در این صورت شرکت حمل‌کننده موظف به استرداد کامل وجه و ارائه یک فقره بلیت نیمه‌بها مشابه از لحاظ مسیر و کلاس پروازی خواهد بود.

زمان ارائه بلیت نیمه‌بها

اما زمان ارائه بلیت نیمه‌بها و جبران خسارات چه زمانی است؟ در اینباره باید گفت ارائه بلیت مشابه از لحاظ مسیر و کلاس در نخستین فرصت زمانی باید انجام گیرد. همچنین در این صورت مسافر توسط سایر خطوط هوایی، این امر بدون پرداخت هزینه یا مابه‌التفاوت توسط مسافر یا خسارت توسط شرکت‌های هواپیمایی انجام خواهد پذیرفت.

وحیده کریمی - شهروند حقوقی | میان ترافیک و شلوغی سرسام‌آور شش‌بهای منتهی به پایان سال، بستن چمدان و راهی سفر شدن یکی از جذاب‌ترین و سخت‌ترین کارهاست. یکی به دل چاده می‌زند و دیگری سوار بر قطار آرزو شده و تعطیلات خود را آغاز می‌کند. آنهایی هم که در این بازار داغ و گران بلیت‌های هواپیما دست‌شان به دهان‌شان می‌رسد گز پرواز را روی میز انتخاب نوع سفر خود باز نگه می‌دارند. هر چند هر سه گروه به تجربه در یافتن آن حقوق شهروندی مسافران، حلقه‌ای گمشده در سفرهای نوروزی ایران است و بر عکس اکثر کشورهای دنیا، تعطیلات

مسال نو محلی سزای افزایش استرس‌ها و دل‌مشغولی‌های مسافران است و در این بین مسافران پروازهای داخلی فقط با آرزوی داشتن یک پرواز امن و با موقع بلیت خود را تهیه می‌کنند

از یکسو استرس جا ماندن از پرواز و نگرانی از به‌هم خوردن برنامه یک تعطیلاتی رویایی با

بدقولی آژانس‌های مسافرته‌ری از سوی دیگر تاخیرها و کنسل شدن‌های گاه‌ب‌گاه پروازهای داخلی آن هم بدون کوچکترین توضیحی، از دغدغه‌های روزهای نه‌چندان‌سختی است. مسافران همگی با چنین اوضاع و احوالی آشنایی عمیقی داریم، به‌خصوص که گاه همین ترس از خراب شدن تعطیلات به واقعیتی تلخ تبدیل می‌شود و یافتن راه جبران بسی سخت و گاه ناممکن است. نه این که راه چاره‌ای نباشد اما ندانستن حق و حقوق خود در چنین شرایطی به مهم‌ترین چالش در تعطیلات منجر می‌شود. در طول سال بارها شاهد انواع و اقسام تاخیرها در پروازها بودیم اما هرگز از خود نپرسیده‌ایم اگر همین تعادل روحی و عاطفی یک نفر را خوردن تنها تعطیلات برنامه‌ریزی شده ما در طول یک سال شود چه پایدیمی؟

با بالا رفتن حجم پروازها، تاخیر در پرواز یا

بهر روز جوانمرد

د کتری حقوق کفتری
عضو هیات علمی دانشگاه

معدرت‌خواهی از مهم‌ترین واکنش‌های اجتماعی بشر است و از همان کودکی وقتی که می‌توانیم جمله‌سازیم، یاد می‌گیریم بگوییم بخشیدن انسان متعارف به این دلیل معدرت می‌خواهد چون تعادل روحی و عاطفی یک نفر را به هم زده‌است. به همین خاطر، اصلی‌ترین هدف معدرت‌خواهی باید این باشد که احساسات جریحه‌دار شده فرد مقابل را کاهش دهدیم.

در سالیان اخیر سیای صحبت مردم پایتخت که می‌نشیند صرف نظر از نکوش طرز مدیریت کشور و چالش‌های اقتصادی و فرهنگی در مورد بدبختی یا کنیف‌شدن مردم ایران زمین هم در دل‌های زیادی می‌نشیند؛ مواردی چون بی‌عاطفه‌شدن، دودزنی‌ها، منفعت‌طلبی، پر خاشجویی، زود از کوره در رفتن، عصبی بودن، ناهم‌ردی، خیانتی، بی‌تفاوتی نسبت به درد و رنج‌ها منتظر فرصت برای زیر آبی‌زدن از همدیگر هر چند هیچ سودی عاید فرد نشود. در دل خنکی و مواردی از این دست.

شاید یکی از پاسخ‌ها به نهادینه شدن چنین خصوصیتی در برخی از مردم که در گذشته‌های داخل تاکنسی و مترو با دور همی‌های قشر به اصطلاح دانشگاه رفته و اتلاکت جامعه (به اشتباه) به همه مردم ایران زمین نسبت داده می‌شود، عدم تمرین و یادگیری عذرخواهی در قبایل ناراحت‌کردن دیگران باشد. البته در این میان طرز رفتار دولت‌مردان که به قدرت و رسانه دسترسی دارند در قبایل اشتباهات، خطاهای و قصور ایشان نقش بسیار مهمی در انتقال چنین سبک و سیاهی به

مردم خواهد داشت، چرا که شاید سخن لغوی نباشد اگر گفته شود بخشی از این خصایص بدی که در سطور بالایی بیان شد، پژواک و انعکاس غیظ مردم در قبایل

بسیار بدیده‌باید عذاب‌شان را نادیده بگیرند. حتی شاید بتوان گفت این تفکر عمومی که بخش بدی‌ها باعث ترمیم روح و روان و آرامش می‌شود خیلی درست نیست، چرا که فراموش کردن و ترمیم یک خسارت ناگوار فقط از یک مسیر و در یک مرحله به‌وجود نمی‌آید. راه‌های دیگری نظیر گفتار درمانی، تمرکز ذهنی، دارو و حتی ورزش یا مدتی دور بودن از همدیگر برای فراموش کردن یک حادثه بد وجود دارد.

پس باید یاد بگیریم یک معدرت صمیمی و صادقانه بهتر است در باره عملی که مرتکب شده‌اید باشد، نه این که طرف مقابل چه واکنشی نشان داده است. برای مثال نگوید که «متاسفم که این احساس را داشتی»، بلکه باید بگوییم که «متاسفم که ناآرامت کردم».

انسان به‌طور غریزی دوست دارد همیشه در حال دفاع از خویش باشد و به همین خاطر، اشتباه خود را به سختی می‌پذیرد. اشتباه را فکری که بسیاری از مردم انجام می‌دهند این است که تلاش نمی‌کنیم فردی را که خاطرات ما زیت شده احساس راحت‌تری داشته باشد، بلکه معدرت‌خواهی‌ها مقدماتی برای احساس راحتی و کاهش عذاب وجدان فرد خطا کار صورت می‌گیرد.

تقاضای بخشش، نوعی از بزرگ‌سوزی، حمیت و کبریا می‌بودن انسان را به نمایش می‌گذارد. چون عبور از منافع خود و مقدم شدن منافع یک نفر دیگر از خود گذشتگی‌ها و فراموشی‌های زیادی می‌طلبد. اعلام اشتباه باعث احساس گناه در فرد می‌شود و این احساس، هر انسانی را شکننده و بدون دفاع می‌سازد. چون مشخص در حالی که باید یاد بگیریم حق نداریم تعیین کنیم افراد

سال جدید و تمرین معذرت‌خواهی

نکنه دیگر این است که وقتی معذرت می‌خواهید فقط گوش دهید و با تمام وجود، در رخ و نر ناشی از اشتباه‌تان رهاز جقدر هم که کم است، بپذیرید. حتی اگر فرد مقابل نیز مقصر بوده است در مورد آن قسمت صحبت نکنید و برای آن قسمتی که خودتان مقصر بوده‌اید، معذرت بخواهید.

حفظ بقا و مداومت نظم اجتماعی در جامعه مستلزم وجود ساختارهای غیر رسمی در کنار کنترل‌های رسمی است. صلح‌ناح اجتماعی در غرب به این نتیجه رسیده‌اند که نرخ بالای جرم و جنایت در این کشورها گسترش فرهنگ فردگرایی و عدم در نظر گرفتن قابلیت‌های کنترل اجتماعی غیر رسمی است. از این‌رو یکی از تئوری‌های جدید جرم‌شناسی در اوان هزاره سوم نظریه شرمساری یا پذیرش‌کننده (Shame and Reintegration) منسب به آقای «جان بریشویت» (John Braithwaite) جرم‌شناس انگلیسی است که تلاش می‌کند نظرات اجتماعی را رنگ اخلاقی بخشیده و تداوم نظم اجتماعی توسط شهروندان تضمین شود. در این جاست که بر کنترل کردن پلیس درونی انسان و احساس نداهت، شرمساری و پیشیمانی تأکید می‌شود و از این رهگذر بزرگوار، باز پذیر اجتماعی شده و آماده آشتی مجدد با جامعه به‌عنوان شهروندی قانونمدار می‌شود. در کشورهای مانند ژاپن که نرخ بزهکاری به قدری کم شده که شغل و کالت در معرض تهدید به‌خاطر کمبود پرونده قرار گرفته است، شهروندان فقط به فکر منافع شخصی خود نبوده و تلاش اجتماع بر این است که معضلات

خودبی تفاوتی می‌شوند و بنیادهای اخلاقی تضعیف‌شده و فرهنگ عمومی؛ فسرار از مسئولیت و دروغ‌گویی و سخت‌بودن معذرت‌خواهی در قبایل اشتباهات می‌شود. به اینسان، یکی از مهم‌ترین عوامل بازدارنده جرم یعنی کنترل‌های غیر رسمی با ضمانت‌های نظیر ندای وجدان و حس گناه و تقصیر و شرمساری کم‌رنگ و مبهم می‌شود.

معذرت‌خواهی وسیله‌ای است که از طریق آن می‌پذیریم عرف اجتماع را رعایت نکردیم، مسئولیت اشتباهمان را به گردن می‌گیریم و تقاضای بخشش بازسازی می‌کنیم. موقعیت اجتماعی آندست‌رفته‌ها را مرمت می‌کنیم و از احساس گناهی که در ما ایجاد شده می‌کاهیم.

به‌نظر نگارنده دستیابی به یک معذرت‌خواهی موثر از طریق رعایت این ۵ اصل مهم‌ترین خواهد شد:

- ۱- اعلام بی‌پرده به این که بابت رفتار انجام‌شده متاسف هستیم.
 - ۲- ابراز پشیمانی، ندامت و شرمساری از اتفاقی که افتاده‌است.
 - ۳- اعلام این واقعیت که بی‌بره‌اید که مطابق عرف معمول توغفات منطقی رفتار شده‌است.
 - ۴- عذر و همدردی و واقف‌بودن به تأثیر منفی عمل اشتباهی که مرتکب شده‌اید.
 - ۵- درخواست بخشش.
- از رومی که در سنال جدید خورشیدی تمرین معذرت‌خواهی بدون توجیه بابت آزدگی‌ها و کدورت‌خواهی‌ها که بابت رفتار ما ایجاد می‌شود، به جنبشی همگانی تبدیل شود تا در روزهای پایانی اسفند ۱۳۹۶ دوستان بیشتری را برای خود نگه داشته باشیم.

اجتماعی و کج‌رویی‌ها و بی‌زاکتی‌ها را به دست خود کند تا مراجع رسمی مانند پلیس و دادگاه، نکنه قابل‌تامل این است که ۸۷ درصد مرد ژاپن عضو هیچ مذهبی به‌طور اخص نیستند. البته به‌طور هم‌زمان، هم به شینتوئیسم که حدود ۸۰ هزار صومعه دارد و هم بودایی‌ها که بیش از ۷۵ هزار معبد در سراسر ژاپن دارند، علاقه‌مندی نشان می‌دهند. اکثر ژاپنی‌ها بعضی از اینها را با هم ترکیب کرده‌اند. ژاپنی‌ها در ضمن نوعی تقسیم‌کار را در رفتار و اعمال مومنانه‌شان بین ۲ مذهب اصلی خود اجرا می‌کنند: زندگی قبل از مرگ ژاپنی‌ها به «شینتو» اختصاص دارد و بودایی‌ها به ماجراهای مرگ توجه نشان می‌دهند. نظر سنجی سال ۲۰۱۴ صورت گرفته در این کشور حاکی از این نکنه جالب توجه است که فقط ۱۳ درصد ژاپنی‌ها معتقد به مذهب هستند اما در همه فستیوال‌ها، مراسم مذهبی و عیدهای اصلی هر ۲ مذهب اصلی کشور حضور پیدا می‌کنند. از یک‌طرف آمار نشان می‌دهد که در خانه‌هایشان محافظه‌دعا و تیرک برای بت‌ها و ارواح هر مذهب باور داشته باشند به فرض‌های عمل می‌کنند و سنت‌ها و مراسم‌ها را به جامی آورند، چون فکر می‌کنند تعهد و توجه‌شان برای جامعه‌شان سلامت و برکت می‌آورد. در این کشور فرهنگ معذرت‌خواهی بابت خطاها و اشتباهات از ساده‌ترین قشرهای مردم تا بالاترین سطوح حاکمیتی مشاهده می‌شود. اما در کشورهای که دیوان‌سالاری اداری موج می‌زند دولت تا خصوصی‌ترین سبک و شیونات زندگی مردم به خود اجازه مداخله داده و فشار عرصه‌برای فعالیت‌های عمومی مردمی تنگ‌شده است، در طول زمان شهروندان نسبت به سروشت جامعه