

رویه قضایی محاکم ایران در مورد صدمات روانی وارده بر مسافران هوایی و نحوه جبران آن

جمشید نورشوق*

استادیار گروه حقوق خصوصی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب

حمیدرضا چاووشی

دانشجوی دوره دکتری گروه حقوق خصوصی، واحد بین الملل کیش، دانشگاه آزاد

اسلامی، جزیره کیش، ایران

مجتبی اصغریان

استادیار گروه حقوق خصوصی دانشگاه خوارزمی

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۱۱/۲ - تاریخ تصویب: ۱۳۹۹/۶/۱)

چکیده

در ساحت صنعت حمل و نقل هوایی گاه عدم حمل مسافر یا تأخیر در حمل، مسافران را در موقعیتی فراتر از دشواری ساده و قابل اغماض قرار می‌دهد و به فشار و حتی آسیب روانی تبدیل می‌شود. آسیب‌هایی که ممکن است مسافر آسیب‌دیده را تا مدت‌ها (و گاه تا همیشه) دچار مشکل و اختلال کند. حقوق نمی‌تواند به‌سادگی از کنار چنین آسیب‌هایی عبور کند. در این مقاله ضمن شناسایی آسیب‌های روانی که ممکن است در حین پرواز یا قبل و بعد از آن برای مسافران ایجاد شود، دیدگاه جامعه بین‌المللی و دولت‌ها در خصوص این نوع آسیب‌ها و موضع حقوق ایران و رویه قضایی بررسی و تبیین می‌شود. به‌نظر می‌رسد که رویه قضایی در این مورد جلوتر از حقوق موضوعه و همگام با تحولات بین‌المللی حرکت می‌کند.

واژگان کلیدی

تأخیر در حمل مسافر، جبران خسارت‌های معنوی، حقوق حمل و نقل هوایی بین‌المللی، قانون مسئولیت مدنی، کنوانسیون ورشو، لغو سفر، متصدی حمل.

۱. مقدمه

صنعت حمل و نقل هوایی از پیشرفته‌ترین و حیرت‌انگیزترین ابداعات بشر است که نقش بسزایی در افزایش رفاه و آسایش انسان‌ها داشته و جابه‌جایی افراد را به‌نحو تصویرنشده تسهیل کرده است. اما این پیشرفت مانند تمام ابداعات دیگر بشر، فارغ از آسیب و لطمه نبوده و موضوع وقتی اهمیت و حساسیت دوچندان می‌یابد که پای منافع افراد در میان باشد، به‌خصوص امور روانی و معنوی اشخاص. مسافرت هوایی بدون حادثه نیست و در جریان پرواز و پیش و پس از آن حوادث غیرمترقبه یا حوادث ناشی از قصور متصدی حمل رخ می‌دهد که ناگزیر به زیان مسافران می‌انجامد. گاه این زیان است که دیگر نمی‌توان آن را مشکل ساده در نظر گرفت. زیان‌هایی که گاه روانی و معنوی هستند نه مالی صرف. برای نمونه یک قهرمان ورزشی که برای شرکت در مسابقه بین‌المللی از سال‌ها قبل تمرین کرده تا نماینده شایسته کشور خود باشد، ولی مسابقه را از دست می‌دهد، مسافری که لحظات کشتنده قبل از سقوط را تجربه کرده و در نهایت از مرگ نجات پیدا می‌کند، مسافری که استاد برجسته‌ای بوده و در اثر تأخیر در سفر، امکان سخنرانی در همایش بین‌المللی را که هزاران مستمع از مدت‌ها قبل برای شرکت در آن ثبت‌نام کرده‌اند، از دست می‌دهد و... در این نمونه‌ها آسیب روانی بر مسافران به مراتب زیان‌بارتر از لطمات مادی و پولی است.

تعاریف ارائه‌شده از زیان‌های معنوی، تا حدود زیادی با یکدیگر شباهت دارند (ابوالحمد، ۱۳۴۹: ۹؛ جعفری لنگرودی ۱۳۶۷: ۲۶۲؛ اصغری آق‌مشهدی، ۱۳۸۲: ۳۲). در این میان بهترین تعریف‌ها را استاد سید حسین صفائی ارائه داده است: «خسارت معنوی زیانی است که به حیثیت یا عواطف و احساسات شخص وارد شده باشد. تجاوز به حقوق غیرمالی انسان، حتی لطمه زدن به احساسات دوستی، خانوادگی و مذهبی و نیز درد و رنجی که در نتیجه حادثه‌ای عارض شخص می‌شود، امروزه می‌تواند مجوز مطالبه خسارات معنوی باشد» (صفایی، ۱۳۵۵: ۲۴۰).

این نوشته برای طرح و پاسخگویی به چند پرسش است: آیا در مورد آسیب‌های معنوی مسافران در پروازها در ساحت بین‌المللی دیدگاهی مورد اتفاق در قالب سندی مدون وجود دارد یا خیر. آیا کشورها چنین زیان‌ها و ضرورت جبران آن را می‌پذیرند؟ دیدگاه‌های سازمان‌های بین‌المللی متصدی امور حمل و نقل مسافری مانند ایکائو در این زمینه چگونه است؟ آیا در نظام حقوقی ایران اولاً جبران خسارت‌های معنوی به رسمیت شناخته شده و اگر پاسخ مثبت است، با چه شیوه‌هایی امکان ارزیابی و جبران آن وجود دارد؟ موضع رویه قضایی چیست؟ برای بررسی و پاسخگویی به این پرسش‌ها ابتدا جبران زیان‌های معنوی مسافران هوایی در ساحت بین‌المللی و پس از آن موضع نظام حقوقی ایران بررسی می‌شود و در پایان با استقرا در آرای دادگاه‌ها به نقد رویه قضایی پرداخته می‌شود.

۲. جبران زیان‌های معنوی مسافران در عرصه بین‌المللی

در این بخش بررسی مهم‌ترین اسناد بین‌المللی در زمینه حمل مسافری، یعنی کنوانسیون ورشو^۱ و کنوانسیون مونترال^۲ در خصوص یکنواخت‌سازی برخی مقررات بین‌المللی در زمینه حمل بین‌المللی مسافران اهمیت ویژه‌ای دارد.

اولین و مهم‌ترین منبعی که در سطح بین‌المللی در این زمینه باید به آن توجه داشت، ماده ۱۷ کنوانسیون ورشو است. این ماده مقرر می‌دارد:

«متصدی حمل‌ونقل مسئول خسارتی است که در صورت فوت یا جرح و یا هرگونه آسیب بدنی متوجه مسافر می‌گردد مشروط بر اینکه حادثه موجد خسارت در داخل هواپیما و یا در حین عملیات پیاده یا سوار شدن رخ داده باشد».

البته در خصوص تأخیر نیز ماده ۱۹ کنوانسیون ورشو نیز شایان توجه است که اشعار می‌دارد: «متصدی حمل، مسئول خسارتی است که از تأخیر در حمل‌ونقل هوایی مسافر، لوازم شخصی یا کالا ناشی می‌گردد». برخی حقوق‌دانان و مراجع قضایی «آسیب بدنی» در ماده ۱۷ کنوانسیون ورشو را تنها شامل صدمات جسمانی می‌دانند. ز نگاه اینان این مقرر آسب‌های روحی و روانی را در بر نمی‌گیرد (میرشکاری، ۱۳۹۳: ۱۳۰). البته چنین برداشت نادرستی از کنوانسیون ورشو، و مباحثات پیرامون آن^۳ تا قبل از تصویب کنوانسیون مونترال و مباحثات مقدماتی مربوط به تنظیم متن نهایی این کنوانسیون قابل دفاع می‌کرد. واقعیت این است که در سطح بین‌المللی، در مورد لزوم جبران خسارت‌های معنوی وارده بر مسافران اجماع وجود دارد، فارغ از اینکه چنین خسارتی بر اثر آسیب جسمی باشد یا خیر. این ادعا با مراجعه به شرح مباحث و نظرهای نمایندگان کشورها در کنفرانس دیپلماتیکی که از ۱۰ تا ۲۸ می ۱۹۹۹ در شهر مونترال کانادا برگزار شد، به‌خوبی اثبات می‌شود (Cunningham, 2000: 1043-1081).

۱. کشورمان ایران به موجب «قانون اجازه الحاق دولت ... ایران به کنوانسیون ۱۲ اکتبر ۱۹۲۹ ورشو و پروتکل ۲۸ سپتامبر ۱۹۵۵ لاهه مربوط به یکسان کردن برخی مقررات حمل‌ونقل هوایی بین‌المللی مصوب ۱۳۵۴» به این کنوانسیون پیوسته است و طبق ماده ۹ قانون مدنی مفاد این کنوانسیون در حکم قانون است. متن رسمی این کنوانسیون در این آدرس قابل دسترسی است:

<https://rc.majlis.ir/fa/law/show/97279>

۲. حقوق حمل‌ونقل هوایی تا سال‌های متمادی از وجود قواعد پراکنده و در بسیاری موارد، ناهماهنگ برخوردار بود که موجب آشفتگی می‌شد. از زمان تصویب کنوانسیون ورشو (۱۲ اکتبر ۱۹۲۹) در خصوص حمل‌ونقل بین‌المللی، مقررات و اصلاحیه‌های بسیار مختلف و متعددی در خصوص حمل‌ونقل بین‌المللی هوایی وضع شد. تا اینکه جامعه بین‌المللی با هدف رفع این ناهماهنگی و آشفتگی‌ها و همچنین به‌روز کردن مقررات در این حوزه، اقدام به تصویب کنوانسیون مونترال در خصوص برخی از مقررات حمل‌ونقل بین‌المللی هوایی مصوب ۲۸ می ۱۹۹۹ می‌کند که در واقع حاصل ۷۰ سال تجربه جامعه جهانی در خصوص مقررات حقوق بین‌الملل خصوصی هوایی است. کشورمان ایران هنوز به این کنوانسیون نپیوسته است (برای ملاحظه ترجمه فارسی این کنوانسیون ر. ک: محمدزاده وادقانی و بناء نیاسری، ۱۳۸۴: ۲۷۹).

۳. در خصوص این سوابق ر. ک: جباری، ۱۳۹۰: ۱۷۵-۱۶۱.

از مهم‌ترین علل برگزاری کنفرانس مونترال، رفع ابهام، تفسیر و شفافیت مفاد کنوانسیون ورشو بود. از این رو کنفرانس مونترال به همت سازمان بین‌المللی هواپیمایی برگزار شد و نمایندگان کشورها از ۱۲۱ کشور حضور داشتند (جباری، ۱۳۹۰: ۱۷۵).

صورت‌جلسه شرح مذاکرات کنفرانس مونترال حکایت از این دارد که در همان روز اول، نمایندگان بیشتر کشورها بر حمایت از حقوق کامل افراد در جریان حمل هوایی تأکید داشتند که این امر می‌تواند فضای حاکم بر جلسات و مذاکرات را به‌خوبی نشان دهد.^۱ از جمله می‌توان به سخنان نماینده کشور ایالات متحده- که اظهاراتش به‌علت وسعت حمل‌ونقل مسافری می‌تواند شایان توجه باشد- اشاره کرد که در آن بر این نکته تأکید می‌کند که از مهم‌ترین اهداف کنفرانس، روشن شدن وضعیت جبران لطمات روانی و روحی مسافران است و در ادامه ابراز امیدواری می‌کند تا کنفرانس در این زمینه به موفقیت برسد (Cunningham, op. cit., p 1070). عضو ناظر شرکت‌کننده از طرف اتحادیه اروپا هم از موافقت بیشتر کشورهای عضو اتحادیه با قابل جبران بودن لطمات روحی و روانی خبر داد (Cunningham, op. cit., p 1071). نمایندگان بسیاری از کشورها نیز به‌صراحت اعلام کردند که آسیب‌های روحی و روانی اعم از اینکه به آسیب‌های جسمانی منجر شود یا خیر، باید قابل جبران باشد و ابهام به‌وجودآمده در خصوص جبران خسارت معنوی، ناشی از عبارت به‌کاررفته در متن انگلیسی کنوانسیون است، درحالی‌که متن فرانسه کنوانسیون ورشو (که متن اصلی کنوانسیون است)، کاملاً بر جبران خسارات مادی و خسارت معنوی توأماً با هم دلالت دارد (Cunningham, Op. cit.). نماینده دولت فرانسه هم به‌صراحت بیان داشته عبارت به‌کاررفته در متن فرانسوی کنوانسیون ورشو همیشه خسارت روحی و روانی را شامل می‌شده است (Cunningham, Op. cit. p.1081).

با ملاحظه موارد مذکور و مطالعه کامل اظهارات نمایندگان دولت‌ها، می‌توان گفت در عمل هیچ مخالفت جدی در خصوص جبران خسارت‌های معنوی در حمل هوایی مسافران از سوی هیچ‌یک از شرکت‌کنندگان به چشم نمی‌خورد و در این زمینه اجماع وجود داشته است و تنها اختلاف‌نظر در مورد جبران همه یا اشکالی از این خسارات روحی و روانی بود (Cunningham, Op. cit, pp.1073-1074) که به‌نظر می‌آید این از آن دسته موضوعاتی است که

۱. از جمله روش‌های تفسیر در حقوق بین‌الملل عمومی، روش «ذهنی تفسیر» است. این روش تفسیر، بیان می‌دارد از آنجا که هر معاهده‌ای ناشی از توافق اراده‌هاست، لذا مرجع تفسیرکننده باید به قصد و نیت طرف‌های آن پی ببرد. از جمله منابعی که در حقوق بین‌المللی برای تفسیر ذهنی به‌کار می‌رود مراجعه به کارهای مقدماتی تهیه و تنظیم معاهده است. مقصود از کارهای مقدماتی عبارت است از صورت‌جلسه مذاکرات و مباحثات کنفرانس‌ها و کمیسیون‌های بین‌المللی مربوط به انعقاد معاهده، پیش‌نویس و طرح اولیه معاهده، مکاتبات و اظهارات رسمی کشورها در حین انعقاد معاهده (ضیائی بیگلری، ۱۳۸۳: ۱۷۲-۱۷۱).

نباید بر قاعده‌انگاری آن اصرار داشت، چراکه به ایجاد محدودیت غیرمنطقی در جبران انواع خسارت معنوی خواهد منجر شد؛ بلکه باید تفسیر و تعیین محدوده آن را به قضات محاکم ملی سپرد تا با توجه به شرایط خاص و منحصر به فرد هر پرونده در مورد آن تصمیم‌گیری کنند. با وجود این، مفاد ماده ۱۷ کنوانسیون ورشو در کنوانسیون مونترال تغییر پیدا نکرد.^۱ ملاحظه متن شرح مذاکرات نمایندگان دولت‌ها به خوبی بر این دلالت دارد که این امر به سبب تردید یا ابهام در جبران لطمات معنوی و روحی مسافران نبوده، بلکه بدین سبب بوده که هر گونه تغییر در متن فعلی کنوانسیون، به اجماعی که در جامعه بین‌المللی در خصوص جبران آسیب‌های روانی و معنوی ایجاد شده و رویه قضایی کشورها که به خوبی در صدد شفافیت و توسعه آن پیش می‌رود، خدشه وارد نکند (Cunningham, Op. cit, p.1073). بر این اساس، رئیس جلسه کنفرانس مونترال، پس از جمع‌بندی نظرهای مختلف دولت‌ها اعلام کرد، ضمن حفظ متن ماده ۱۷ کنوانسیون ورشو، کلمه عبارت آسیب‌های جسمانی، باید طوری تفسیر شود که آسیب‌های روحی و روانی را هم در برگیرد، به خصوص اینکه کارهای مقدماتی کنوانسیون ورشو نیز بر این مهم دلالت دارد (Cunningham, Op. cit, p.1076). بنابراین باید گفت در جبران لطمات روحی و روانی مسافران هوایی هیچ‌گونه ابهام و تردیدی وجود ندارد و می‌توان گفت در این زمینه یک عرف بین‌المللی^۲ در جامعه بین‌المللی شکل گرفته است.

نکته دیگر این است که در کنوانسیون مونترال تحولی اساسی در نظام مسئولیت متصدی حمل‌به‌وجود آمد، به نحوی که نه تنها بر حدود مسئولیت سابق افزود، بلکه در حقیقت نظام نامحدود مسئولیت پذیرفته شد و به موجب ماده ۲۱ کنوانسیون مونترال مسئولیت متصدی حمل تا SDR ۱۰۰.۰۰۰ مطلق است و نمی‌تواند کمتر از این رقم باشد (صادقی مقدم و اشراقی، ۱۳۹۲: ۶۸).

۳. جبران خسارت معنوی مسافران در پرتو قوانین ایران

خسارت معنوی در قوانین ایران به صراحت پذیرفته شده و این نشانه تکامل حقوق ایران است (پروین، ۱۳۸۰: ۱۵۰)، زیرا امروزه در تمامی کشورهای پیشرفته جبران خسارت معنوی پذیرفته شده است (صفائی، ۱۳۵۵: ۲۴۰). در ماده ۱۰ قانون مسئولیت مدنی ایران، قانون‌گذار برای جبران خسارت معنوی هر دو شیوه مالی و غیرمالی را پیش‌بینی می‌کند. برخی نویسندگان معتقدند که

۱. بوطیق بند ۱ ماده ۱۷ کنوانسیون مونترال: «۱- متصدی حمل‌ونقل مسئول خسارت وارده در صورت فوت یا صدمه بدنی خواهد بود تنها به این شرط که حادثه موجب فوت یا صدمه بدنی در داخل هواپیما یا در جریان هریک از عملیات سوار شدن به هواپیما یا پیاده شدن از هواپیما رخ داده باشد».

۲. برای مطالعه بیشتر در مورد عرف بین‌المللی و تعریف آن ر.ک: ضیائی بیگدلی، ۱۳۸۵، ۱۶۹-۱۶۶.

ماده ۱۰ قانون مسئولیت مدنی ناظر بر زیان‌های وارده به حیثیت، اعتبار شخصی و خانوادگی است و شامل زیان‌های عاطفی و لطمات روحی نمی‌شود. درحالی‌که تبصره ۲ ماده ۱۴ قانون آیین دادرسی کیفری این نظر را رد می‌کند (کاتوزیان، ۱۳۷۴: ۲۳)، چراکه به صراحت صدمات روحی را در زمره خسارت‌های معنوی می‌داند که باید جبران شود.

با توجه به موارد مذکور ممکن است ادعا شود هر گاه عمل زیانبار جرم باشد، برای صدمات روحی ناشی از آن می‌توان ادعای جبران خسارت کرد، لیکن در مواردی که مسئولیت جنبه کیفری ندارد، تنها از بابت کاسته شدن سرمایه معنوی می‌توان مطالبه ضرر کرد نه از نظر صدمه‌های روحی. این ادعا هم قابل پذیرش نیست، چراکه هدف اصلی مقنن، به رسمیت شناختن ضرر معنوی به عنوان خسارت قابل مطالبه است و قصد نداشته آن را به کسر حیثیت و اعتبارات شخصی و خانوادگی محدود کند. مبنای دعوای خصوصی، از نظر ماهیت، مسئولیت مدنی است که به تبعیت از دعوای عمومی در دادگاه کیفری رسیدگی می‌شود. زیان‌دیده هم می‌تواند به جای مرجع کیفری، دعوای خود را در دادگاه حقوقی مطرح کند. پس نمی‌توان ادعا کرد که وصف کیفری عمل زیانبار، بر دامنه مسئولیت ناشی از آن می‌افزاید (کاتوزیان، ۱۳۷۴: ۲۳).

مرحوم استاد سید حسن امامی معتقد است چون محکومیت زیان‌دیده به پرداخت خسارت و پول موجب تشفی خاطر و تسکین خاطر او می‌گردد و تنبیه مرتکب را نیز در بردارد، منطق انسانی و عرف اجتماعی نیز آن را می‌پذیرد؛ البته با توجه به اوضاع و احوال قضیه و اهمیت اجتماعی عمل ارتكابی و میزان تأثیر آن و اوضاع و احوال مالی زیان‌دیده (پروین، ۱۳۸۰: ۱۸۲). در لطمه به بهره‌وری افراد از لذات زندگی، قاضی رسیدگی‌کننده با سنجش فعالیت‌های فرد، قبل و بعد از فعل زیانبار، میزان غرامت را ارزیابی می‌کند (پروین، ۱۳۸۰: ۱۸۲). اصل ۱۷۱ قانون اساسی نیز جبران خسارت معنوی را مدنظر داشته است.

چنانکه ملاحظه می‌شود، قانون‌گذار بدون اینکه بین خسارت مادی و معنوی تفاوتی قائل شده باشد، آنها را قابل جبران دانسته است و از آنجا که از سوی شورای محترم نگهبان نیز تفسیری که مبین خلاف این استنباط باشد وجود ندارد، باید خسارت معنوی را قابل مطالبه دانست (اصغری آق‌مشهدی، ۱۳۸۲: ۳۷).

اداره حقوقی دادگستری نیز در یک نظریه مشورتی در سال ۱۳۶۵ اعلام داشته است: «مقررات مربوط به مطالبه ضرر و زیان مادی و معنوی از جمله ماده ۹ قانون آیین دادرسی کیفری نسخ نشده و اصل ۱۷۱ قانون اساسی هم به این قبیل خسارات تصریح کرده است. بنابراین، مطالبه ضرر و زیان مادی و معنوی ناشی از جرم جنبه قانونی دارد»^۱.

۱. نظریه شماره ۷/۵۹۴۷ مورخ ۱۳۶۵/۱۰/۳۰.

برای درک بهتر نظام حقوقی کشور شاید مناسب باشد به دو شیوه‌نامه سازمان هواپیمایی کشوری^۱ نیز نگاهی بیندازیم، بی‌آنکه منکر این امر باشیم که این موارد در حد قانون الزام‌آور نبوده، اما می‌تواند نشان دهد روح حاکم بر نظام حقوقی ما تلقی گردد. یک شیوه‌نامه ۱۹۴۰ مورخ ۱۳۹۸/۶/۱ با عنوان «حقوق مسافر در پروازهای بین‌المللی»؛ دو شیوه‌نامه ۲۰۴۰ (ویرایش ۳/بازنگری ۱) مورخ ۱۳۹۶/۱۲/۱ با عنوان «حقوق مسافر در پروازهای داخلی».

در مقدمه هر دو کد رفتاری، بیان شده هدف این سندها «تضمین حقوق مادی و معنوی و رعایت شأن و منزلت مسافران در مسافرت‌های هوایی است».

وجود این الزامات و عبارات در شیوه‌نامه‌های مورد اشاره که توسط عالی‌ترین مقام داخلی کشور در رابطه هواپیمایی وجود دارد، به‌خوبی نشان از توجه نظام حقوقی ایران به محافظت از روان و حقوق معنوی مسافران دارد.

۴. جبران خسارت معنوی مسافران هوایی در رویه قضایی ایران

رویه قضایی در مورد جبران آسیب معنوی افراد به‌طور کلی (و فارغ از تأخیر در حمل مسافر) توسعه یافته است.^۲ با توجه به اینکه بحث خسارت معنوی در مقررات و استانداردهای بین‌المللی در زمینه حمل‌ونقل هوایی از جمله خسارت‌هایی است که باید نسبت به جبران آن اقدام شود و همچنین در عرف حمل‌ونقل هوایی جبران خسارت معنوی از مرسوم‌ترین و متداول‌ترین خساراتی است که مورد حکم قرار گرفته و رویه قضایی نیرومندی در کشورهای پیشرفته درباره آن به‌وجود آمده است، به‌نظر می‌رسد که پذیرش آن برای قضات ایرانی نیز دشوار نیست و در پرونده‌های مربوط به حمل مسافری بین‌المللی بیشتر شاهد توجه محاکم ایران به بحث جبران خسارت معنوی مسافران هستیم (حسینی، ۱۳۹۲: ۲)؛ ۱۴۶). می‌توان گفت رویه قضایی ما حتی در مقایسه با نظام حقوقی ایران و قوانین موجود، که در زمینه حقوق هوایی از نقایص، ابهام و گاه تعارضاتی رنج می‌برد (صادقی مقدم و اشراقی، ۱۳۹۲: ۷۸-۵۷) وضعیت بهتری داشته و بنابر وظیفه ذاتی خود درصدد رفع ابهامات و ایجاد تطابق با نیازهای روز اقدام کرده است.

۴.۱. پرونده اول

در این پرونده که در سال ۱۳۹۱ در شعبه ۲۰۶ دادگاه عمومی حقوقی تهران مطرح شد، اعضای خانواده‌ای دعوایی علیه شرکت هواپیمایی ایرانی طرح کردند به خواسته مطالبه خسارت مادی

۱. قابل دسترسی در سایت رسمی سازمان هواپیمایی کشوری: <https://www.cao.ir/web/suggestions>

۲. در خصوص رویکرد رویه قضایی راجع به جبران آسیب‌های روانی از جمله ر.ک: اصغری آقمشهدی، ۱۳۸۲: ۸۳-۸۲.

و معنوی ناشی از عدم انجام تعهد خواننده در حمل ایشان از مشهد به تهران. خواهان‌ها می‌گویند پس از سفر به شهر مشهد، برای برگشت به فرودگاه مشهد می‌روند، ولی مشاهده می‌کنند که پرواز بدون اطلاع قبلی لغو شده است. از این رو بعد از دو روز سرگردانی در شهر مشهد و استرس حاکم بر آنها با وسیله دیگری به تهران بازمی‌گردند.

ایشان مستند به مواد ۱ و ۲ قانون مسئولیت مدنی و اصل ۱۷۱ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، و قاعده لاضرر و لاضرار فی الاسلام و رویه قضایی و تمسک به نظریه‌ای از حقوقدان فرانسوی به نام استارک که «جبران خسارت معنوی اگرچه مناسب و کامل نیست اما بهتر از عدم جبران است»، تقاضای محکومیت خواننده به خسارت مادی و خسارت معنوی با دو معیار از جمله ۱. معیار شخصی و ۲. معیار استفاده از ماده ۸ پروتکل گواتمالا که مسئولیت تأخیر در حمل و نقل را یک میلیون و پانصد هزار فرانک تعیین کرده است از دادگاه می‌خواهند. شعبه ۲۰۶ حقوقی تهران در رسیدگی به این دعوا حکم می‌دهد از آنجا که بنابر قواعد لزوم و صحت، علی‌الاصول هر شخص یا اشخاص حقوقی باید تعهد خود را ایفا کند و در صورت عدم انجام تعهد، متضرر در صورت اثبات تقصیر شخص متعهد و رابطه علیت متعارف بین فعل زیانبار و شخص مقصر، حق مطالبه خسارت را دارد. همچنین مطابق قوانین عمومات کشوری ضرر و زیان مادی و معنوی است؛ با توجه به اینکه به موجب بند ۲ ماده ۹ قانون آیین دادرسی کیفری از جمله ضرر و زیان قابل مطالبه، ضررهایی دانسته می‌شود که مستلزم کسر حیثیت و بی‌اعتباری اشخاص و صدمات روحی است که این موضوع تأکیداً در مواد ۱ و ۲ قانون مسئولیت مدنی هم آمده است و با عنایت به اینکه قوانین مزبور و اصل ۱۷۱ قانون اساسی از حیث مطالبه خسارت معنوی خلاف موازین و شرع اعلام نشده است و حتی پرداخت مبلغی برای خسارت مذکور اگرچه نمی‌تواند همواره این ضررها را تدارک نماید، ولی سبب تخفیف آلام روحی و جبران بخشی از خسارت متضرر یا متضررین خواهد شد، ... با عنایت به اینکه خواهان‌ها شخصاً خسارت مادی را مبلغ ۱.۰۶۶۸۰۰ ریال و خسارت معنوی را با لحاظ پروتکل گواتمالا هریک مبلغ ۲۲ میلیون ریال و فرزندشان را مبلغ ۵ میلیون ریال اعلام کردند، با توجه به وضعیت شغلی و اعتبار کاری خواهان‌ها و درآمد ماهیانه ایشان، ادعای مشارالیه را محمول بر صحت تشخیص و مستند به مواد ۱ و ۲ قانون مسئولیت مدنی و اصل ۱۷۱ قانون اساسی و قواعد لزوم و صحت و لاضرر مواد ۱۹۸، ۵۰۲، ۵۰۳، ۵۱۵ و ۵۱۹ قانون آیین دادرسی مدنی حکم بر محکومیت شرکت خواننده به پرداخت مبلغ ۱.۶۶۸۰۰ ریال بابت خسارت مادی و ۴۹.۰۰۰.۰۰۰ ریال خسارت معنوی در حق خواهان‌ها محکوم می‌کند (دادنامه بدوی شماره ۹۱۰۹۹۷۰۲۲۰۷۰۰۷۶۸، صادره از شعبه ۲۰۶ عمومی حقوقی تهران، مورخ ۱۳۹۱/۸/۱۷).

حکم عیناً در دادگاه تجدیدنظر تأیید می‌شود (مجموعه آرای قضایی دادگاه تجدیدنظر استان تهران (حقوقی)، ۱۳۹۱: ۷۱-۷).

در حکم بدوی، احراز مسئولیت شرکت هواپیمایی برای عدم انجام تعهدش و محکومیت وی به جبران خسارت معنوی وارده صحیح و درخور تحسین است؛ اما اشکال اساسی مستند قانونی دادگاه در توجیه حکم است. در این پرونده خواهان برای جبران خسارت معنوی به ماده ۸ پروتکل گواتمالا استناد کرده است که با بررسی بیشتر متوجه می‌شویم که هرچند دولت ایران با تصویب قانون الحاق ایران به کنوانسیون ورشو در سال ۱۳۵۳ به این کنوانسیون و پروتکل‌های ضمیمه آن پیوسته است، اما پروتکل مزبور شرایط ویژه‌ای برای لازم‌الاجرا شدن داشته که هیچ‌گاه محقق نشده است (جباری، ۱۳۸۸: ۵۰) و در نتیجه استناد به آن صحیح نبوده است (میرشکاری، ۱۳۹۳: ۱۲۹). همچنین پروتکل مزبور اصلاحیه کنوانسیون ورشو است که به موجب بندهای ۱ و ۲ ماده ۱ آن، تنها پروازهای بین‌المللی را در برمی‌گیرد. درحالی‌که در پرونده مزبور پرواز داخلی بوده، پس اساساً کنوانسیون ورشو بر موضوع اختلاف حاکم نیست. به بیان دیگر دادگاه در تشخیص قانون حاکم بر موضوع اشتباه کرده است.

در بادی امر شاید قانون «تعیین حدود مسئولیت شرکت‌های هواپیمایی ایران» متناسب به‌نظر آید. اما چنین نیست، چراکه ماده ۱ این قانون، در مورد پروازهای داخلی، قانون مجازات اسلامی را حاکم دانسته است.^۱ اما از آنجا که قانون مجازات تنها می‌تواند درباره خسارت بدنی موضوعیت داشته باشد و نمی‌توان از آن حکمی درباره تأخیر در اجرای تعهد برداشت کرد، در نتیجه در نبود مقررات ویژه، لزوماً باید به مقررات عمومی استناد کرد (میرشکاری، ۱۳۹۳: ۱۳۲) که به‌نظر می‌رسد ماده ۲۲۶ قانون مدنی ایران و مواد ۱، ۲، ۸، ۹ و ۱۰ قانون مسئولیت مدنی، مواد قانونی است که دادگاه محترم می‌بایست به‌عنوان مبنای جبران خسارت معنوی به آن استناد می‌کرده است.

۴.۲. پرونده دوم

در این پرونده خواهان‌های ایرانی شکایتی علیه یکی از شرکت‌های هواپیمایی خارجی مبنی بر تأخیر ۲۰ ساعته در رساندن آنها به مقصد بدون ارائه هر گونه امکانات پذیرایی و استراحت در شعبه ۸۷ دادگاه عمومی تهران مطرح کرده است. دادگاه پس از گرفتن نظر کارشناس چنین استدلال کرد: شرکت هواپیمایی به تکلیف اسکان و پذیرایی از خواهان‌ها تا پرواز بعدی عمل نکرده، درحالی‌که طبق قوانین و مقررات اکثریت قریب به اتفاق کشورهای جهان و نیز شرایط

۱. برای بررسی جنبه‌های مختلف این قانون ر.ک: صادقی مقدم و اشراقی، ۱۳۹۳.

عمومی حمل شرکت‌های هواپیمایی، در صورت تأخیر در عملیات حمل‌ونقل، چنین تعهداتی را برای شرکت‌های هواپیمایی مقرر کرده‌اند تا این شرکت‌ها با عمل به آنها علاوه بر احترام به حیثیت، کرامت و شخصیت والای انسانی مسافران، از تحمیل فشارهای روحی و روانی که قطعاً صدمات جسمانی را نیز در پی دارد، جلوگیری کنند و شرکت خواننده با خودداری از عمل به تعهدات خود و مستأصل گذاردن خواهان‌ها به مدت ۲۰ ساعت در فرودگاه، فشارهای روحی و روانی که قطعاً صدمات جسمانی را در پی داشته، به آنها تحمیل کرده که در زمره خسارت و زیان‌های معنوی مسلم و قابل مطالبه است. بنابراین با توجه به اینکه اولاً ماده ۱۹ کنوانسیون ورشو مطالبه خسارت و ضرر و زیان معنوی را منع نکرده، ثانیاً مواد ۱، ۲ و ۳ قانون مسئولیت مدنی ایران مطالبه خسارت معنوی توسط زیان‌دیده را قابل مطالبه دانسته است. در نتیجه دادگاه خواننده را به پرداخت خسارات معنوی و مادی در حق خواهان‌ها محکوم می‌کند (دادنامه بدوی شماره ۹۲۰۹۹۷۲۱۶۱۹۰۰۵۶۴، صادره از شعبه ۸۷ عمومی حقوقی تهران، مورخ ۱۳۹۲/۵/۲۹).

دادگاه تجدیدنظر استان تهران نیز اعتراض تجدیدنظرخواه (شرکت هواپیمایی) را نپذیرفته و رأی دادگاه بدوی را عیناً تأیید می‌کند (دادنامه تجدیدنظر شماره ۹۳۰۹۹۷۰۲۲۱۸۰۰۱۳۰، صادره از شعبه ۱۸ تجدیدنظر استان تهران، مورخ ۱۳۹۳/۲/۱۰).

دادگاه در این پرونده، به درستی، قبل از تعیین مسئولیت طرفین اختلاف، قانون حاکم بر موضوع را تعیین می‌کند و اشعار می‌دارد روابط طرفین اختلاف تابع قوانین کشور ایران به‌عنوان کشور محل انعقاد قرارداد بوده و با توجه به عضویت دولت ایران در کنوانسیون ورشو از جمله این کنوانسیون بر روابط طرفین حاکم است.

در دعوایی که جنبه بین‌المللی دارد، دادگاه ملی باید در اولین اقدام با توسل به قواعد حل تعارض کشور متبوع خود به شناسایی قانون ماهوی صحیح و مناسب اقدام و بعد از شناسایی قانون حاکم، نسبت به تطبیق رفتار اصحاب دعوا با مفاد قانون اقدام کند (حسینی، ۱۳۹۲: (۲) ۱۴۴-۱۴۳). در این پرونده نیز دادگاه پس از تعیین نظام قانونی ایران به‌عنوان قانون حاکم، به درستی به قواعد حاکم صحیح در این نظام حقوقی ایران برای جبران خسارت معنوی (کنوانسیون ورشو و قانون مسئولیت مدنی) استناد می‌کند (حسینی، ۱۳۹۵: ۴۷).

۴.۳. پرونده سوم

در پرونده مطرح شعبه ۲۲۹ دادگاه عمومی خواهان گفته بلیت رفت و برگشت از ارومیه به مقصد استانبول خریده، هنگام برگشت، با لغو پرواز مواجه می‌شود و تماس‌های وی با شرکت خواننده به‌منظور تعیین تکلیف بی‌نتیجه می‌ماند و از آنجا که ارز مکفی به‌همراه نداشته است، نمی‌توانسته از شرکت‌های هواپیمایی آن شهر بلیت برگشت تهیه کند. در نهایت فردی ایرانی

به خواهان پرونده که استاد دانشگاه هم است، مبلغی قرض می‌دهد و شاکی به تبریز عزیمت می‌کند و از آنجا به ارومیه می‌رسد. شاکی به لحاظ بحران روحی متحمل آسیب می‌شود و تقاضای مطالبه خسارت معنوی و مادی را مطرح می‌کند.

در حکم شعبه ۲۲۹ دادگاه عمومی حقوقی تهران آمده است: طبق آیه شریفه «اوفوا بالعقود» اشخاص مکلف‌اند به تعهدات خویش پایبند باشند و به آن بها دهند و این اهمیت به مفاد پیمان ضامن بقای روابط اجتماعی و اعتماد مسلمانان به یکدیگر است و رعایت حدیث «المسلمون عند شروطهم» بر همگان لازم است تا ضمن رواج راستگویی، از برهم خوردن نظم در جامعه، جلوگیری به عمل آید، از این رو شرکت خواننده مکلف بوده تعهد خود را اجرا کند و از آنجا که بدون هیچ دلیل موجهی از ایفای تعهد سرباز زده، مرتکب تقصیر قراردادی شده است.

در بند ۲ استدلال دادگاه مبنی بر وارد بودن خواسته خواهان آمده است: به موجب حدیث نبوی «لاضرر و لااضرار فی الاسلام»، ضرر رسانیدن به دیگران در دین اسلام نهی شده و ممنوع است و این ضرر عبارت از ضرر به مال، عرض، آبرو، شأن و جایگاه فرد است که به مراتب اهمیت و جایگاه والاتری نسبت به مال دارد.

رأی دادگاه می‌افزاید: هرچند خسارت معنوی قابل ارزش‌گذاری مادی نیست، اما این امر به آن معنا نیست که نباید به جبران آن توجه کرد، زیرا جبران نشدن خسارت وارده به روح و روان افراد و به‌طور کلی خسارت معنوی موجب تجری کسانی می‌شود که در پی سرکشی و تعدی به حقوق سایرین هستند یا حداقل موجب بی‌مبالاتی و ناچیز انگاشتن شأن، جایگاه و شخصیت اجتماعی دیگران می‌شود و این موضوع به‌صراحت در اصول ۲۲ و ۱۷۱ قانون اساسی که میثاق ملی کشور است، در ماده ۱ قانون مسئولیت مدنی هم قید شده که واردکننده خسارت معنوی مسئول جبران ناشی از عمل خود است و این قابل تقویم نبودن خسارت (عدم امکان کارشناسی) بنا به‌صراحت مواد ۱، ۲، ۳ و ۵ همان قانون موجب نخواهد شد که دادگاه میزان خسارت را با توجه به اوضاع و احوال قضیه تعیین نکند و در ماده ۱۴ قانون آیین دادرسی کیفری نیز دادگاه مکلف شده است، جبران خسارت معنوی را مدنظر قرار دهد.

در ادامه رأی چنین استدلال می‌شود: این بی‌توجهی خواننده نه تنها به تهیه پرواز جایگزین، بلکه حتی به وضعیت تغذیه یا اسکان مسافر نیز تسری دارد تا جایی که فردی که از جمله استادان دانشگاهی و نخبگان این میهن است، برای رفع نیازهای خود و بازگشت به وطن مجبور می‌شود در مقابل هر فردی دست کمک دراز کند و در مقابل بیگانگان ابن‌السبیل شود و شخصیت اجتماعی خود را در پس نگاه‌های تحقیرآمیز دیگران خرد شده ببیند.

در بخش پایانی این حکم آمده است: این دادگاه توجهاً به موارد فوق‌الشاره و مفاد کنوانسیون‌های بیان شده و عرف مسلم بین‌المللی مستنداً به مواد ۲۲۰، ۲۲۵ و ۲۲۶ قانون مدنی و ماده ۵۱۵ قانون آیین دادرسی دادگاه‌های عمومی و انقلاب در امور مدنی، شرکت خوانده را ... به‌عنوان خسارت معنوی وارده و صرفاً به‌منظور تشفی خاطر زیان‌دیده، به پرداخت ۵ برابر وجه بلیت ... در حق خواهان محکوم و همچنین شرکت خوانده را به عذرخواهی رسمی در یکی از جراید کثیرالانتشار مکلف می‌کند (شرکت هواپیمایی ایرانی به پرداخت جریمه و عذرخواهی محکوم شد، خبر منتشره در خبرگزاری جمهوری اسلامی ایران، ۱۱ دی ۱۳۹۷).^۱

گذشته از استدلال دقیق، انسجام رأی و دریافت درست دادگاه از خسارات معنوی، نکته شایان توجه این رأی، الزام خواننده به عذرخواهی از خواهان است که از مهم‌ترین شیوه‌های جبرانی در حقوق بین‌الملل و از مؤثرترین ابزارها برای تشفی خاطر افرادی که از نظر روانی لطمه دیده‌اند، است. تحسین‌آمیز اینکه دادگاه با ترکیب «پرداخت وجه و عذرخواهی» درصدد جبران لطمات روانی به مسافر بوده که می‌توان مدعی بود یکی از ابتکارات بدیع در نظام قضایی کشور ما محسوب می‌شود.

۵. نتیجه‌گیری

در هر پرواز و سفر هوایی، وقوع اتفاقات پیش‌بینی‌نشده متعارف و محتمل است. گاه این اتفاقات شرایطی را ایجاد می‌کند که به ورود آسیب‌ها و لطمات روانی و معنوی سنگینی بر مسافران منجر می‌شود.

. مشاهده وضعیت قوانین و مقررات بین‌الملل به‌خصوص بررسی دو سند بسیار مهم بین‌الملل یعنی کنوانسیون ورشو و کنوانسیون مونترال در زمینه قواعد و مقررات هواپیمایی به‌ویژه بررسی شرح مذاکرات قبل از تصویب این کنوانسیون‌ها و دیدگاه دولت‌ها نسبت به موضوع جبران آسیب‌های معنوی مسافران هوایی، به‌خوبی ثابت می‌کند که جبران خسارت معنوی مسافران امری پذیرفته‌شده و مورد اتفاق است، به‌گونه‌ای که در جامعه بین‌الملل و روابط بین دولت‌ها، در زمینه جبران لطمات معنوی مسافران در جریان پرواز - توسط محاکم ملی کشورها -، یک عرف بین‌الملل مسلم وجود دارد.

علاوه بر منابع مسلم قانونی که مؤید قابلیت جبران این دست خسارات هستند، رویه قضایی نیز عملکرد مطلوبی دارد؛ عملکردی که می‌توان دلیل پویایی رویه قضایی در این مورد دانست و ما را امیدوار می‌کند تا با انسانی‌تر شدن هرچه بیشتر اکثر نظام‌های حقوقی و قضایی

۱. قابل دسترسی در آدرس: <https://www.irna.ir/news/83154605>

جهان، انتظار داشته باشیم نظام قضایی کشورمان نیز در مورد جبران لطمات معنوی انسان‌ها پیشرو باشد و نسبت به ابداع و اعمال شیوه‌های نوین جبران لطمات معنوی در مسیر توسعه و پیشرفت رویه قضایی حرکت کند.

منابع

الف) فارسی

۱. ابوالحمد، عبدالحمید (۱۳۴۹). تحولات حقوق خصوصی، تهران: دانشگاه تهران.
۲. اصغری آقشهیدی، فخرالدین (۱۳۸۲). «جبران خسارت معنوی در حقوق ایران»، پژوهشنامه علوم انسانی و اجتماعی، ش ۹ و ۱۰، سال سوم، ص ۴۸ - ۳۱.
۳. پروین، فرهاد (۱۳۸۰). خسارت معنوی در حقوق ایران، تهران: ققنوس.
۴. جباری، منصور (۱۳۹۰). حقوق حمل و نقل بین‌المللی هوایی، تهران: میزان.
۵. ----- (۱۳۸۸). «مروری بر اسناد حاکم بر حقوق حمل و نقل بین‌المللی هوایی و سیر تحول آن»، مجله پژوهش حقوق و سیاست، ش ۲۶، ص ۶۲-۴۳.
۶. جعفری لنگرودی، محمدجعفر (۱۳۶۷). ترمینولوژی حقوق، ج دوم، تهران: گنج دانش.
۷. حسینی، به آذین (۱۳۹۲). «تأثیر متقابل حقوق حمل و نقل هوایی بین‌المللی و حقوق بین‌الملل خصوصی بر یکدیگر؛ با تأکید بر رویه قضایی دادگاه‌های ایران»، مجله پژوهش های حقوق خصوصی شهر دانش، ش ۴، (۲)، ص ۱۵۵-۱۲۹.
۸. سید مرتضی حسینی، راحله؛ خزائی، سید علی؛ سلطانی، میلاد (۱۳۹۵). «نظام حمایتی اقتصادی از مسافران، در حمل و نقل هوایی در فرض تأخیر و لغو»، فصلنامه علمی پژوهشی حمل و نقل، ش ۴، دوره ۱۳، ص ۵۳ - ۳۲.
۹. صفایی، سید حسین (۱۳۵۵). مفاهیم و ضوابط جدید در حقوق مدنی، تهران: انتشارات مرکز تحقیقات.
۱۰. ضیائی بیگدلی، محمدرضا (۱۳۸۳). حقوق معاهدات بین‌المللی، تهران: کتابخانه گنج دانش.
۱۱. ----- (۱۳۸۵). حقوق بین‌الملل عمومی، ج بیست و چهارم، تهران: کتابخانه گنج دانش.
۱۲. کاتوزیان، امیرناصر (۱۳۷۶). قواعد عمومی قراردادها، ج دوم، تهران: شرکت انتشار.
۱۳. ----- (۱۳۷۴). حقوق مدنی، الزام‌های خارج از قرارداد: ضمان قهری، ج ۱: مسئولیت مدنی، انتشارات دانشگاه تهران.
۱۴. صادقی مقدم، محمدحسن؛ اشراقی آرانی، مجتبی (۱۳۹۲). «تحلیل انتقادی تعیین حدود مسئولیت شرکت‌های هواپیمایی ایرانی مصوب ۱۳۹۱/۵/۱۱»، فصلنامه دیدگاه‌های حقوق قضایی، ش ۶۱، ص ۷۸-۵۷.
۱۵. محمدزاده وادقانی، علیرضا؛ بناء نیامری، ماشاالله (۱۳۸۴). «کنوانسیون راجع به یکتااخت کردن برخی مقررات حمل و نقل هوایی بین‌المللی»، مجله دانشکده حقوق و علوم سیاسی دانشگاه تهران، ش ۶۸، ص ۳۲۱-۲۹۷.
۱۶. میرشکاری، عباس (۱۳۹۳). «نقد یک رأی، در زمینه‌ی مطالبه‌ی ناشی از تأخیر در پرواز»، فصلنامه قضاوت، ش ۷۹، دوره ۱۴، ص ۱۳۴ - ۱۲۱.
۱۷. مجموعه آرای قضایی دادگاه تجدیدنظر استان تهران (حقوقی). اداره انتشار رویه قضایی کشور، آبان‌ماه ۱۳۹۱.
۱۸. دادنامه شماره ۹۱۰۹۹۷۲۱۶۱۹۰۰۲۹۲، صادره از شعبه ۸۷ عمومی حقوقی تهران، مورخ ۹۱/۴/۴.
۱۹. دادنامه بدوی شماره ۹۱۰۹۹۷۰۲۲۰۷۰۰۷۶۸، صادره از شعبه ۲۰۶ عمومی حقوقی تهران، مورخ ۱۳۹۱/۸/۱۷.
۲۰. دادنامه ۹۱۰۹۹۷۰۲۲۰۷۰۰۷۶۸، صادره از شعبه ۷ دادگاه تجدیدنظر استان تهران، مورخ ۱۳۹۱/۸/۱۷.
۲۱. دادنامه شماره ۹۱۰۹۹۷۰۲۲۱۰۰۱۵۷۲، صادره از شعبه ۱۰ دادگاه تجدیدنظر استان تهران، مورخ ۹۱/۱۱/۴.
۲۲. دادنامه شماره ۹۱۰۹۹۷۲۱۶۱۹۰۱۱۱۲، صادره از شعبه ۸۷ دادگاه عمومی حقوقی تهران، مورخ ۹۱/۱۱/۱۷.
۲۳. پرونده کلاسه ۹۱۰۹۹۸۲۱۶۱۹۰۰۲۲۵، سال ۱۳۹۱، مختومه در شعبه ۸۷ دادگاه عمومی حقوقی تهران.
۲۴. دادنامه شماره ۹۲۰۹۹۷۲۱۶۱۹۰۰۵۶۴، صادره از شعبه ۸۷ عمومی حقوقی تهران، مورخ ۹۲/۵/۲۹.

۲۵. دادنامه شماره ۹۳۰۹۹۷۰۲۲۱۸۰۰۱۳۰، صادره از شعبه ۱۸ دادگاه تجدیدنظر استان تهران، مورخ ۹۳/۲/۱۰.
۲۶. دادنامه بدوی شماره ۹۸۰۹۹۷۲۱۶۱۹۰۱۶۰۰، صادره از شعبه ۸۷ عمومی حقوقی تهران، مورخ ۱۳۹۷/۱۱/۹.

ب) خارجی

27. McKay Cunningham. (2008). "The Montreal Convention: Can Passengers Finally Recover for Mental Injuries?", *Vanderbilt Journal of Transnational Law*, Vol. 41, available at: <https://wp0.vanderbilt.edu/wp-content/uploads/sites/78/cunningham.pdf>, pp. 1043-1081.

ج) سایتهای مورد استناد

28. <https://www.cao.ir/web/suggestions> (سایت سازمان هواپیمایی کشوری)
29. <https://www.irna.ir/news/83154605> (سایت خبرگزاری جمهوری اسلامی ایران)