جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم الحقوق

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

التخصص: قانون شركات

إعداد الطالبة: بن مخطار ليلى ثورية

بعنوان:

عقود الوكالة السياحية

نوقشت و اجيزت بتاريخ :31 / 05/ 2016.

امام اللجنة ألمكونه من السادة :

الدكتور : زرقاط عيسى	أستاذ محاضر -ب-	رئيسا
الدكتورة: عبد الرحيم صباح	أستاذة محاضرة -ب-	مشرفا و مقررا
الدكتورة : بن الشيخ هشام	أستاذة محاضرة -أ-	مناقشا

السنة الجامعية : 2016/2015

شكر و عرفان

لك الحمد ربي حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ، ولك الحمد بعد الرضا

نتقدم بالشكر والتقدير والامتنان إلى الوالدين الكريمين اللذين كان لهما الفضل بعد الله لوصلنا لهذه الدرجة العلمية.

كما نتوجه بجزيل الشكر إلى الدكتورة المشرفة "عبد الرحيم صباح"

التي أشرفت على مذكرتي بكل سرور وانشراح ولا ننسى إرشاداتها وتوصياتها القيمة.

وشكر خاص لجميع أساتذة قسم الحقوق

وكدا شكر خاص لكل من قدم لنا يد العون والمساعدة من قريب أو بعيد

ليلى ثورية

مقدمة

مقدمة:

السياحة كسلوك بشري و حركة سفر ظاهرة إنسانية قديمة يصعب تحديد البداية الحقيقية لها ، و إن كانت تعود الى أقدم العصور حيث كان النبلاء الرومانيون و عائلاتهم ينتقلون في الرحلات طويلة لمشاهدة المدن الشهيرة و غير ذلك من معالم القديم.

و قد تميزت حركة البشر و أسفارهم في العصور القديمة بارتباطها بأهداف واضحة و محدودة فحركة الجيوش و الغزاة كانت لغايات عسكرية و سياسية ، و السفر للأماكن المقدسة كان للأسباب دينية أما الرحالة و المكتشفون فكانت أسفارهم للأهداف علمية أو اقتصادية ، و أبسط أشكال السفر تتمثل في تنقلات لبدو بحثا عن الكلأ و الماء ، فالخالق سبحانه و تعالى قد حث الإنسان على السياحة حتى يخرج من ضيق المكان الذي يعيش فيه إلى رحابة فضاء الله الواسع ، فيؤمن بربه أو يزداد إيمانا و حتى يتأمل آثار من سبقوه و أطلالهم فيعتبرون.

قال تعالى ﴿قل سيروا في الأرض فأنظروا كيف كان عاقبة المجرمين﴾ .

فالسياحة هي مجموعة من التنقلات البشرية و الأنشطة المرتبة عليها، و الناجمة عن ابتعاد الإنسان عن موطنه تحقيقا لرغبة الانطلاق و التغيير.

وبعد الحرب العالمية الثانية ، تبلور مفهوم السياحة بوصفها ظاهرة اقتصادية و اجتماعية نتيجة تطور وسائل النقل و تزايد عدد السياح بسبب تحسن مستويات الدخل الفردي في كثير من دول العالم وإقدام المؤسسات المستخدمة على منح إجازات لعمالها و كذا تنامي الوعي السياسي و الثقافي لدى الإنسان و ما صاحب ذلك من ارتفاع نسبة التحضر من جهة ، و انتشار المشكلات البيئية كالتلوث والضوضاء من جهة أخرى ، الأمر الذي يدفع بالفرد إلى البحث عن أماكن الراحة و الترفيه عن النفس على الأقل أثناء قضائه عطلته السنوية.

كل هذه العوامل مجتمعة جعلت من السياحة ظاهرة شعبية يمارسها الكثير إذ بعد أن كان عملها قاصرا في بداية ظهورها على حجز التذاكر النقل و أماكن الإقامة ، أصبحت محركاً و دافعاً أساسياً لحركة السياحة بل مستشارا لسائح يعاونه بالنصيحة لاختيار البلد والمدينة التي يقضي فيها إجازته، فضلا عن قيامها بدور المنسق بين مقدمي الخدمات السياحية، كالناقل والفندقي والمرشد السياحي من جهة والسائح من جهة أخرى، و صار السائح أكثر ارتباطا بهذه الوكالات لأجل إشباع رغباته السياحية بالنظر أنه يفتقد في غالب الأحوال القدرة على حسن تنظيم الرحلة ، التي تتطلب خبرة و دراية بالمجال السياحي[1].

[1]- عدنان ابراهيم سرحان . العلاقة بين وكالات السياحة و السفر و عملائها . الطبيعة القانونية . الابرام . التقيد و المسؤولية المدنية . مجلة الحقوق الكويتية . العدد الثالث . 31 سبتمبر 2007 . ص 396

لذلك تقوم وكالات السياحة و الأسفار بالتعاقد مع الناقلين لنقل الأشخاص الذين تعاقدوا معها من أجل القيام برحلات سياحية ، فهي تقوم بتنظيم هذه الرحلات سواء بإعلانها عن الرحلة و شروطها أو باستجابته الطلب جماعة من الأشخاص الراغبين في القيام برحلة ، تقوم الوكالة السياحية و الأسفار بتنظيمها لحسابهم و عقد الرحلة السياحية لا يتضمن فقط زيارة الأماكن السياحية و الأثرية و غيرها وأيضا نقل الأشخاص من مكان إلى آخر و من ثم فإن هذا العقد يخضع للقواعد القانونية التي تحكم عقد النقل.[1]

و يمكن تعريف وكالة السياحة و الأسفار بأنها كل شخص طبيعي أو معنوي يتولى مباشرة أو بصفة وسيط يقصد الكسب المادي ، تنظيم السفريات أو الإقامات وتأمينها، بيع بطاقات النقل وبطاقات الإقامة،وجبات الطعام ، تنظيم رحلات و زيارات للموقع ، و على الجملة تقديم أي خدمة من الخدمات المرتبطة بالأعمال المذكورة أعلاه أو المتفرعة عنها إلى المسافرين[2].

و نظرا لشيوع التعامل مؤخرا مع وكالات السياحة و الأسفار، نرى أنه من الواجب نفض الغبار عن العلاقة التي تربط هذه الأخيرة بالسائح و ذلك عند تنفيذها للخدمات السياحية المختلفة المتفق عليها مع السائح.

و مما لا شك فيه ان الإخلال بالتزامات التي يولدها عقد السياحة والأسفار يترتب عليها قيام مسؤولية الطرف الذي تقاعس عن تنفيذ التزامه أو نفذه تنفيذا معيبا ، لا سيما في جانب الوكيل السياحي نظرا إلى طبيعة الالتزامات المفروضة عليه ، باعتباره الطرف القوي في هذه العلاقة[3].

و عليه فإن اهتمامنا بهذا الموضوع جاء وفق اعتبارات شخصية قائمة على محاولة إثراء المكتبة بمثل هذه الدراسة الهامة و ذلك بالوقوف على مختلف جوانب الموضوع المتعلق بعقود الوكالة السياحية وكذلك إرادتنا الاطلاع على خبايا وكالات السياحة و الأسفار و التزاماتها تجاه السائح.

أما الاعتبارات الموضوعية فإنها تقوم على ما يلي :

- الكشف عن المسؤولية المدنية لوكالات السياحة و الأسفار عند مخالفتها الالتزامات التعاقدية
- بيان طبيعة العلاقات التي تربط وكالات السياحة بعملائها.

و نظرا للأهمية البالغة التي أعطاها المشرع الجزائري لوكالة السياحة و الأسفار باعتبارها أحد الدعائم الأساسية التي يرتكز عليها النشاط الاقتصادي في العصر الحديث الذي أصبحت فيه ضرورة ورغبة في تكييف النصوص القانونية التي تحكم النشاط السياحي مع التوجهات السياسية و الاقتصادية

[1]- سوزان علي حسن . التشريعات السياحية و الفندقية . الطبعة الأولى . دار الجامعة الجديدة للنشر . الاسكندرية . 2001 . ص 235
[2]- عدنان ابراهيم سرحان . المرجع السابق . ص 396
[3]- عبد الرحمان زوهير . النظام القانوني لعقد السياحة و الأسفار في التشريع الجزائري . مذكرة التخرج لنيل إجازة المدرسة العليا للقضاء . دفعة 17 . 2009/2006 . ص243

ومن هنا تظهر الأهمية العلمية و العملية للدراسة من خلال اهتمام بالنشاط السياحي و توفير أقصى درجات الحماية و الامن لسياح و ذلك بإقرار بمسؤولية وكالة السياحة التي تقوم عند مخالفة هذه الالتزامات سواء وقع الاختلال من الوكالة نفسها أو من الأشخاص الذين تعهد إليهم تنفيذ بعض الالتزامات.

تهدف هذه الدراسة إلى :

إبراز أهمية وكالات السياحة و الأسفار و ذلك من خلال تشديد في التزاماتها تجاه السائح و تسليط الضوء على مسؤوليتها بغية تشجيع لترويج السياحة و تنشيطها بين الدول السياحية.

و لا يخلو كل بحث أكاديمي من صعوبات تواجهه ، حيث لا تأخذ المذكرة قيمتها إلا من خلال تجاوزها للعقبات و ارتأينا ذكر بعض الصعوبات التي واجهتنا خلال إعداد هذه المذكرة من بينها :

- قلة الدراسات المتخصصة التي درست و حللت موضوع عقود السياحية
- قلة الاجتهادات و الأحكام القضائية الجزائرية التي تدعم الدراسة

إن وكالات السياحة و الأسفار كمؤسسة تجارية منظمة للأسفار و للإقامات السياحية الفردية والجماعية و كل الخدمات المرتبطة بها ، حيث يقتنى السائح على أساس الدعاية و الإشهار خدمة سياحية يدفع سعرها مسبقا و لا يتعرف عليها إلا في موعد استهلاكها ، مما يجعله عرضة لحوادث غير متوقعة لذلك فإن العلاقات التي تربط العميل بوكالات السياحة و الأسفار تعتمد بالدرجة الأولى على قدرة الوكالة على الوفاء بالتزاماتها أكثر من خدمة في حد ذاتها[1].

و على هذا الأساس فإن **الإشكالية الرئيسية** لبحثنا هي :

- **ما هو الإطار القانوني لعقود الوكالات السياحة و الأسفار؟**

للإحاطة بكل جوانب الموضوع و الإجابة على الإشكالية ، لا يمكن الاعتماد على منهج واحد في الدراسة بل يحتاج لجملة من المناهج مجتمعة في المنهج الوصفي و التحليلي ، حيث تم اعتماد المنهج الوصفي الذي يعد أول خطوة يقوم بها الباحث عند دراسة موضوع عن طريق وصف و جمع المعلومات الدقيقة لفهم أعمق للدراسة و المنهج التحليلي يهدف لردّ محتوى الفكرة إلى عناصرها الأولية البسيطة من خلال تحليل المعلومات و النصوص القانونية الواردة في القانون المدني و التجاري و إسقاطها على عقد وكالة السياحة والأسفار واعتمدنا بشكل أساسي على النصوص القانونية و الأحكام القضائية الفرنسية المتعلقة ببعض نقاط الموضوع.

[1]- إبراهيم خليل . التزامات وكالة السياحة و الأسفار و مسؤوليتها في مواجهة العملاء، Kemana online ; com/users/ibrahim khalil/ تاريخ التصفح 10-04-2016 على الساعة 10:00.

و للإجابة على التساؤل القانوني قسمت الدراسة إلى فصلين مسبوقين بمقدمة ، تضمن **الفصل الأول:** "الالتزامات الناشئة عن عقد وكالة السياحة و الاسفار" ، تطرقنا في **المبحث الاول** إلى :التزامات وكالة السياحة و الأسفار وفي **المبحث الثاني** إلى : التزامات السائح.

أما **الفصل الثاني** جاء بعنوان : "المسؤولية المدنية لوكالة السياحة و الأسفار اتجاه السائح" ، حيث تناولنا في **المبحث الأول** : أركان المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار، وفي **المبحث الثاني** : طبيعة المسؤولية وكالة السياحة و الأسفار.

الفصل الأول

الفصل الأول: الالتزامات الناشئة عن عقد وكالة السياحة والأسفار

لما كانت التزامات وكالة السياحة والأسفار تختلف بالنظر الى طبيعة العقد الذي تبرمه مع السائح أو العميل، ولما كانت طبيعة العقد تختلف في الرحلات الفردية غير المنظمة عنها في الرحلات الجماعية الشاملة، فإنها في الأولى لا تخرج عن كونها وكالة أو نقل أو وكالة بالعمولة للنقل [1].

لذلك يمكن القول أنه إذا لم يبرم السائح عقد السياحة وهو عقد مركب، كان تنفيذ الرحلة السياحية يقتضي إبرام عدة عقود[2] التي تقوم بها الوكالة السياحية بصفتها وكيل عن السائح وذلك من أجل تسهيل نشاط السياحة لذلك يطبق عليها أحكام الوكيل في عقد الوكالة التي واجب عليها الوفاء بالالتزامات التي يرتبها العقد . وذلك من خلال تنفيذ الأمور المحددة بعقد الرحلة دون الخروج عنها، والتي تختلف باختلاف مضمون العقد المبرم بينهما، ولا يجوز أن تخالف أوامر السائح أو العميل وإلا اعتبرت مسؤولة عن الأضرار التي تنشأ عن ذلك، وقد تعتبر الوكالة السياحية بمثابة الناقل وذلك إذا أخذت على عاتقها نقل العملاء إلى أماكن الوصول، وهنا يكون بالتزام بتحقيق نتيجة، إضافة إلى ذلك قد تكون علاقة الوكالة المنظمة للرحلة بالسائح وكيلا بالعمولة للنقل، وبذلك فهي لا تلتزم بذات التزامات الناقل لأنها تقوم بتنفيذ عملية النقل مع الغير لصالح السائح أو العميل (الموكل) خلافا للناقل الذي يرتبط بعقد نقل يبرمه مع الوكيل بالعمولة.

أما في الرحلة الشاملة التي تكون جماعية ومنظمة من طرف الوكالات السياحية، من خلال إعداد برنامج الرحلة وتدعو الجمهور للاشتراك فيها مقابل مبلغ إجمالي يشتمل على مجموعة الخدمات السياحية الأخرى وفي هذه الرحلات تكون بمثابة المقاول السياحي التي تطبق عليها أحكام العامة في عقد المقاولة[3] وفي مقابل ذلك يلتزم السائح بعدة التزامات التي تعتبر بمثابة حقوق لوكالة السياحية.

وعلى هذا الأساس سنتطرق في هذا الفصل الأول إلى التزامات وكالة السياحة والأسفار في (المبحث الأول) والتزامات السائح في (المبحث الثاني).

[1] - احمد السعيد الزقرد، الروابط القانونية الناشئة عن عقد الرحلة، مجلة الحقوق الكويتية، السنة 22، العدد الأول، مارس 1988، ص 118
[2] - أحمد عبد الكريم سلامة، القانون الدولي الخاص النوعي، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية ، القاهرة ، ص 136-137
[3] - احمد السعيد الزقرد، المرجع السابق، ص 120 وما بعدها

المبحث الأول: التزامات وكالة السياحة والأسفار

عرف المشرع الجزائري وكالة السياحة والاسفار في المادة 03 من القانون رقم 06/99 كما يأتي :

" يقصد بالوكالة السياحة والأسفار: كل مؤسسة تجارية تمارس بصفة دائمة نشاطا سياحيا يتمثل في بيع مباشرة أو غير مباشرة رحلات وإقامات فردية أو جماعية وكل أنواع الخدمات المرتبطة بها ".

و على هذا الأساس الزم المشرع الجزائري وكالات السياحة والأسفار احترام واتباع الواجبات سواء كانت عامة أو خاصة، المحددة في دفتر الشروط المرفق لرخصة المتحصل عليها من طرف الوزير المكلف بالسياحة التي تمنحها الحق في الاستغلال، وهذا ما أكدته المادة 02 من القانون 06/99 من أجل ضمان السير الحسن لنشاط السياحة، وقد نص المرسوم التنفيذي رقم 186/10 على أربعة أنواع من الواجبات والتي قد تكون عامة المتمثلة في ممارسة النشاط مع الاحترام الصارم لأحكام التشريعية والتنظيمية المعمول بها، وواجبات تجاه الزبون وذلك من خلال التكفل بكل الخدمات المتفق عليها واحترام الالتزامات المتعاقد عليها، وقد تكون واجبات اتجاه الغير وذلك بالوفاء بالالتزامات المتخذة، وأخيرا الواجبات الواجب اتباعها اتجاه الإدارة وهي متعددة ومن بينها التصريح بكل تغيير يطرأ في تسيير الوكالة للوزارة المكلفة بالسياحة[1].

و من خلال ما سبق نجد أن التزامات وكالة السياحة والأسفار مختلفة وذلك حسب طبيعة العقد الذي تبرمه لصالح السائح في مواجهة مقدمي الخدمات السياحية، وحسب نوع الرحلة سواء كانت فردية أو جماعية لذلك يترتب على عاتقها عدة التزامات التي تعد بمثابة حقوق للسائح وجب عليها التقيد بها لضمان حسن سير الرحلة.

وبالتالي يمكن إيجاز الالتزامات التي تتحملها وكالات السياحة والأسفار في عبارة واحدة ، "تنفيذ رحلة آمنة مطمئنة " ولا يتحقق ذلك بطبيعة الحال إلا إذا ضمنت الوكالة المنظمة للرحلة سلامة العملاء. فالالتزام بالسلامة التزام جوهري في عقد الرحلة الذي يولد كذلك التزامات أخرى يتضمنها برنامج الرحلة[2]. لذلك سنحاول الكشف عنها بصفة مجملة في مطلبين (المطلب الأول) نتناول فيه التزام بضمان سلامة السائح و(المطلب الثاني) نتناول فيه الالتزامات المرتبطة بالخدمات السياحية.

[1] - لحسن بن شيخ آت ملويا، عقد الوكالة، دراسة فقهية، قانونية وقضائية مقارنة، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2013، ص 241 وما بعدها.

[2] - أحمد السعيد الزقرد، المرجع السابق، ص 160.

المطلب الأول: الالتزام بضمان سلامة السائح

نجد فكرة الالتزام بضمان السلامة تبريرها من الناحية القانونية، كقاعدة عامة في النص المادة 2/107 من التقنين المدني الجزائري التي تقضي بأن العقد لا يقتصر على إلزام المتعاقد بما ورد فيه فحسب، بل يتناول أيضا ما هو من مستلزماته وفقا للقانون والعرف والعدالة بحسب طبيعة الالتزام.

ومما لا شك فيه أن السلامة السائح من أهم مستلزمات تنفيذ العقد لأنه لا القانون ولا عدالة ولا طبيعة الالتزام في العقد السياحي تقتضي أن يعود السائح إلى موطنه، مصابا في جسده جثة هامدة[1].

لذلك فمادام أن وكالات السياحة والأسفار قد قامت بتنظيم الرحلة بكل مراحلها بداية من النقل إلى الفندقة إلى الخدمات السياحية الأخرى، ودعت الزبون للاشتراك بها فإن هذا الأمر يقبل المشاركة دون أن يتأكد بنفسه من إجراءات الآمن والسلامة، موكلا ذلك إلى وكالات السياحة والأسفار لتتحمل بهذا تبعات نشاطها باعتبارها مهنيا محترفا لتنظيم الرحلات ،وبالتالي يجب أن تتم هذه الرحلات في ظروف آمنة [2].

مثلا: التزام وكالة السياحة والأسفار المنظمة للرحلة بضمان سلامة العملاء أثناء الإقامة بالفندق الذي عهد إليه من قبل الوكالة المذكورة بإقامة العملاء، وتعتبر لذلك مسؤولا بالتعويض عن واقعة سقوط أحد الأطفال وإصابته أثناء الحفل الساهر الذي أعده الفندق لأفراد الطاقم[3].

و كذلك تلتزم وكالة السياحة والأسفار بتأمين سلامة الراكب وتحمل مسؤولية كل طارئ يقع له[4] يتضح لنا مما سبق أن وكالة السياحة والأسفار تلتزم بضمان سلامة زبون المتعاقد معها عند تقديمها للخدمات السياحية المتفق عليها لاسيما النقل والإقامة والزيارات السياحية، وذلك من خلال قيامها بتزويد السائح بجميع المعلومات اللازمة عن بلد الوصول، فلا يكفي فقط اتخاذ الاحتياطات العادية أو المعقولة لمنع وقوع حوادث تمس العملاء[5].

وخلاصة القول: باعتبار وكالات السياحة والأسفار طرفا مهنيا تقوم بإعداد برنامج الرحلة ودعاية له للاشتراك الزبون، نجد أن إعلام الزبون وإعطائه جميع المواصفات والمعلومات الهامة تدخل من صلاحياتها، لذلك تلتزم باتخاذ جميع الاحتياطات اللازمة لضمان سلامة الزبون (السائح) أثناء الرحلة حرصا من احتمال وجود خطر ما يهدد سلامة المتعاقد السائح الجسدية.

و يتضح لنا في الأخير أن طبيعة التزام الوكالة السياحة والأسفار عند تنفيذها للخدمات السياحية تختلف بحسب طبيعة العقد الذي تبرمه لصالح السائح اشباعا لحاجاته، وكذلك الحال بالنسبة للأساس

---

[1] - رابح بلعزوز، النظام القانوني لعقد السياحة والأسفار للتشريع الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص عقود ومسؤولية، جامعة بومرداس، 2008، ص 73.

[2] - إبراهيم خليل، المرجع السابق

[3] - احمد السعيد الزقرد، المرجع السابق ، ص 146.

[4] - عصام نعمة اسماعيل، نظم السياحية دراسة حول التشريعات والأنظمة السياحية والفندقية في لبنان، طبعة الأولى، مكتبة الاستقلال، بيروت 2009، ص 279.

[5] - أحمد السعيد الزقرد، المرجع السابق ص 161.

الالتزام، لذلك يتحتم علينا الإحاطة جيدة بهذا الالتزام الجوهري من خلال التطرق الى مفهومه، وبيان أساسه وتحديد طبيعته ،وهذا ما سنحاول الكشف عنه في الفرعين التاليين :

الفرع الأول: أساس الالتزام بضمان السلامة

يعتبر الالتزام بالسلامة فكرة قانونية ابتدعها القضاء لحماية أحد أطراف العقد لعدم توفر هذه الحماية في بنود العقد والنصوص القانونية[1].

و الهدف من اعمال ضمان السلامة في النطاق التعاقدي هو تمكين الدائن بهذا الالتزام من الحصول على تعويض عن الأضرار التي لحقته دون حاجة لإثبات الخطأ في جانب المدين، ولا يمكنه الإفلات من المسؤولية إلا بإثبات السبب الأجنبي، ويشترط لقيام الالتزام بضمان السلامة في أي عقد ما يلي :

- وجود احتمال خطر يهدد سلامة أحد المتعاقدين الجسدية وهو متوفر في عقد السياحة والأسفار بالنظر الى ما يحتويه برنامج الرحلة من خطر ركوب وسائل النقل والمبيت في الفنادق .
- أن لا يملك أحد المتعاقدين إلا أن يخضع من الناحية الفنية والاقتصادية للمتعاقد الاخر.
- أن يكون المدين بالالتزام مهنيا متخصصا في مواجهة الدائن غير المهني وغير المتخصص وبالتالي الالتزام بالسلامة موجود في هذا العقد من لحظة انطلاق الرحلة الى غاية رجوع السائح[2].

و على هذا الأساس يثور التساؤل حول الأساس التعاقدي لضمان سلامة العميل، لذلك انقسم الفقه في تبرير الأساس التعاقدي لالتزام بضمان السلامة الى اتجاهين، الأول ذو نزعة شخصية يقوم على تفسير الإرادة الضمنية للمتعاقدين والثاني ذو نزعة موضوعية تستند الى مستلزمات العقد.

و بالتالي نجد أن الفقهاء المؤيدين لمبدأ سلطان الإرادة قد بحثوا في تبرير الالتزام بضمان السلامة عن طريق ربطه بالإرادات التعاقدية، ولما كانت هذه الأخيرة لم تعبر بصورة صريحة عن الالتزام بضمان السلامة فإنه بتفسير العقد، أي البحث عن الإرادة المفترضة للطرفين ثم ربط الالتزام بضمان السلامة بالعقد.

الى أنه نجد أن هذا التفسير تم تخلي عنه فيما بعد بسبب طابعه الاصطناعي الواضح حيث تعرض كثيرا للانتقاد لأنه يقوم على التحكم والتخمين في تفسير إرادة المتعاقدين على النحو لا يصادف الواقع، والحقيقة أنه يحتوي على جانب كبير من التحكم في البحث بكل الوسائل عن إخراج التزام إرادي غير معبر عنه، فهل يمكن افتراض بأن المدين قد قصد أن يقول ذلك ضمان السلامة " خاصة عندما يكون هذا الالتزام بتحقيق نتيجة "؟، حتى مع افتراض أن المضرور قد فكر في مخاطر المساس بسلامته الناشئ عن التنفيذ وعد نفسه به دائنا يمثل هذا الالتزام .

[1] - عبد الكريم جواهرة، الالتزام بضمان السلامة في عقد البيع، رسالة ماجستير، الجزائر ص 5 .3003.
[2] - عبد الرحمان زوهير، المرجع السابق، ص 31.

فمن غير المعقول أن تكون ارادتا الطرفين ملتقيتين حول هذا الأمر[1]، و يرى أنصار اتجاه آخر أن الالتزام بضمان سلامة لا يقتصر على الزام المتعاقد بما ورد فيه فحسب، بل يتناول أيضا ما هو من مستلزماته تنفيذا للعقد.

لذلك نجد أن الالتزام بضمان السلامة يرجع الى اعتبارات العدالة التي يشير اليها نص المادة 1135 مدني فرنسي المقابلة للمادة 148 مدني مصري، والمادة 107 مدني جزائري وعلى هذا الأساس فإن النص يجيز للقاضي أن يكمل العقد بأن يضيف اليه التزامات غير معبر عنها من قبل الأطراف مثل الالتزام بضمان السلامة المستقلة عن الإرادة المعبر عنها وذلك عن طريق ادماجها بمعرفة القاضي في العقد، فإذا كان هناك من تقوية للمضمون الالزامي للعقد فهي تقوية قانونية أي بالمعنى الذي يسمح به القانون والتي تستحق إعطاء الالتزامات المدمجة في العقد أساسا موضوعيا مستمد من اعتبارات العدالة التعاقدية وليس بإقامتها على ارادات مفترضة والتي ليست دائما متطابقة، وهذا التحليل هو الذي تبناه الاجتهاد القضائي ويشد على ذلك بوجه خاص احكام محكمة النقض الفرنسية التي صدرت بمقتضى المادة 1135 من القانون المدني الفرنسي مع الملاحظة أن الالتزام بضمان السلامة ليس وحده الذي قام القضاء بإضافته الى العقد، فالالتزام بالإعلام والتحذير والنصيحة هي أيضا مظهر من مظاهر هذا الاتجاه.

إن تأسيس الالتزامات المضافة من طرف القاضي على اعتبارات العدل الموضوعي يكرس المفهوم الوظيفي للعقد لأن الإرادة لم يعد ينظر اليها فقط بوصفها مصدرا مستقلا وخاصا للالتزامات التعاقدية فالعقد يدخل في اطار مجموع القيم التي يجب على ارادة الأطراف التوافق معها وأحيانا الخضوع لها ويظهر أحيانا كأداة تسمح بانتصار بعض موجبات العدالة وتفوق بعض المصالح التي تستحق بوجه خاص الحماية[2].

لقد سلف الذكر أن المشرع الجزائري تصدى لتبرير التزام بضمان السلامة في المادة 2/107 من التقنين المدني، وعلى هذا الأساس لا يمكن التسليم بأن نص المادة 18 من القانون رقم 06/99 كاف وحده كأساس للالتزام بضمان السلامة مادام يتضح منه أن وكالة السياحة والأسفار مكلفة فقط باتخاذ جميع الإجراءات والاحتياطات التي من شأنها توفير أمن الزبون، دون بيان ما إذا كانت مسؤولة عن الضرر الذي يلحق بالسائح في حالة اتخاذها مثل هذه الإجراءات، كما لا يمكن التسليم أيضا بأن نص المادة 21 من القانون ذاته كاف وحده كأساس لتحميل وكالة السياحة والاسفار مسؤولية التعويض عن كل ضرر جسدي يلحق بالسائح، لأنه يتضح من أحكام هذا النص أن الوكالة المذكورة مسؤولة فقط عن التقصير في تنفيذ التزاماتها أو عدم تنفيذها أصلا، بمعنى يجب على السائح إثبات عنصر الخطأ في

[1] - عبد القادر أقصاصي، الالتزام بضمان السلامة في العقود، طبعة الأولى، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، 2010، ص 281-282.
[2] - عبد القادر أقصاصي، مرجع نفسه، ص283.

جانبها الذي ترتب عليه إصابته بالضرر وهذا ما لا يتفق مع طبيعة الالتزام بضمان السلامة الذي لا يحتاج لإثبات الخطأ وانما يكفي فيه إثبات الضرر للمطالبة بالتعويض، ومع ذلك يمكن القول أن نص المادة 21 يصلح أساسا لهذا الالتزام في حالة كون الضرر الذي لحق بالسائح ناتجا عن أي مقدم خدمات تلجأ إليه وكالة السياحة والأسفار لأجل تنفيذ التزاماتها.

و كذلك نجد أنه باعتبار أن عقد السياحي من عقود الاستهلاك فإن الأحكام الخاصة بحكم هذا النوع من العقود كفيلة بضمان سلامة السائح من الأضرار التي قد تحدث أثناء تقديم الخدمات المتفق عليها لاسيما النقل والإقامة والزيارات السياحية طبقا لنص المادة 02 من القانون رقم 02/89 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك.

و خلاصة القول: وجب على الوكالة السياحية والأسفار اتخاذ جميع الاحتياطات والإجراءات اللازمة عند الرحلة لأنها مسؤولة عن ضمان سلامة السائح من أي خطر تنطوي عليه الخدمة المقدمة للسائح[1].

الفرع الثاني: طبيعة الالتزام بضمان سلامة

جرى الفقه على تقسيم الالتزامات إلى نوعين هما: التزام ببذل عناية والتزام بتحقيق نتيجة، ففي النوع الأول لا ينتظر من المدين سوى بدل ما في وسعه من عناية لتحقيق هدف الدائن، وبالتالي لا يعتبر قد أخل بالتزامه إن لم تتحقق النتيجة المرغوب فيها طالما أنه بذل في تحقيقها عناية الرجل العادي، بينما في النوع الثاني لا يكفي المدين بدل ما في وسعه من عناية بل يلتزم بتحقيق النتيجة المرجوة والتي سوف لن تتحقق في عقد السياحة والأسفار إلا إذا عاد السائح الى موطنه سالما [2]. و لقد نص المشرع الجزائري في المادة 23 من القانون رقم 01/99 الذي يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة "بأنه يلتزم الفندقي بضمان سلامة وامن الزبون وأمتعته الشخصية والأشياء التي يودعها في المؤسسة الفندقية وتوابعها"، ونص أيضا في المادة 25 من القانون ذاته" على أنه يكون الفندقي مسؤولا عن الضرر المترتب على وفاة الزبون أو الجروح الناجمة عن حادث وقع له داخل المؤسسة الفندقية التي يقيم فيها أو المرافق التابعة لها، أوفي أي مكان يقع تحت مسؤوليته، غير أنه لا يكون مسؤولا إذا نجم الضرر عن حادث اتخذ الفندقي بشأنه كل الحيطة والعناية التي يقتضيها الوضع لتجنبه وتفادي نتائجه ولم يستطيع[3]". و نستخلص من الأخير أن التزام صاحب الفندق بضمان سلامة النزلاء التزاما ببذل عناية لأن العقد الذي يربط صاحب الفندق بالنزيل السائح لا ينطوي على موجب نتيجة وهو موجب ضمان سلامة نزيل، إنما ينطوي على موجب احتزاز عام يفرض جملة ما يفرضه على صاحب الفندق تأمين وسائل صالحة وغير خطرة لاستعمال

[1] - عبد الرحمان زوهير، المرجع السابق، ص 31-32.
[2] - رابح بلعزوز، المرجع السابق،ص 74.
[3] - المادة 23 و25 من القانون 01/99 الذي يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة المؤرخ في 6 يناير1999، الجريدة الرسمية ،العدد02 ، المؤرخ في 23 رمضان عام 1419ه

النزيل،[1] كذلك تتحمل وكالات السياحة والأسفار واجب إيصال المسافر الى الجهة التي يقصدها والا فإنها تتحمل المسؤولية المدنية[2].

و نستخلص في الأخير أن التزام بضمان سلامة السائح في عقد السياحة والأسفار يعبر التزاما بتحقيق نتيجة، حتى وان لم يشير المشرع الجزائري الى ذلك صراحة في المادة 21 من القانون 06/99 المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار، وذلك بالنظر الى أن هذه الأخيرة قد حملها النص المذكور مسؤولية كل ضرر ناتج عن أي مقدم خدمة تلجأ اليه لأجل تنفيذ التزاماتها.

و من أهم هؤلاء الناقل والفندقي، وقد سلف الذكر أن الأول ملزم بضمان سلامة المسافر وايصاله الى الوجهة المقصودة تطبيقا لأحكام المادة 62 من القانون التجاري أما الثاني فهو الآخر ملزم بضمان سلامة الزبون وممتلكاته بموجب المادة 1/23 من القانون 01/99 المتضمن القواعد المتعلقة بالفندقة.[3]

و كذا المادة 26 من القانون نفسه والتزام الفندقي على الرأي الراجح هو التزام بتحقيق نتيجة فيما يخص عدم تعريض حياة وصحة الزبون للخطر.[4]

المطلب الثاني: الالتزامات المرتبطة بالخدمات السياحية

تعرف الخدمات السياحية على أنها كل فعل أو أداء يقدمه أحد الأطراف الى الطرف آخر وهو غير ملموس ولا يترتب على ملكية وقد يكون انتاجه مرتبطا بمنتج مادي أو قد يكون انتاجه قائما بحد ذاته.[5]

و بالتالي يتضح لنا من تعريف أن الخدمات السياحية هي أداء تقدمه الوكالة السياحة والأسفار وهي متعددة، وذلك حسب عقد الرحلة بغية إشباع حاجات السائح ويكون ذلك الأداء مؤقتا لا يترتب على ملكية.

الأصل أن تنفيذ العقد لا يقتصر على ما يرد فيه من شروط وانما يتضمن كذلك ما يعتبر من مستلزماته وفقا للقانون والعرف والعدالة، مع مراعاة طبيعة التعامل ومقتضيات حسب النية، " وبالتالي فإن التزام وكالة السياحة والأسفار في العقد السياحي لا يقتصر على مجرد القيام بالنقل والمبيت والزيارات السياحية بل يشمل فضلا عن ذلك تقديم جميع الخدمات المرتبطة بالرحلة والتي لا يستغنى عنها السائح وتعتبر من مستلزمات العقد" وهذه المستلزمات متعددة ومختلفة أهمها الالتزام بعدم تغيير المقابل المتفق

[1] - عبد القادر أقصاصي، المرجع السابق، ص 261.
[2] - عصام نعمة اسماعيل، المرجع السابق ، ص 278.
[3] - تنص المادة 62 من القانون التجاري رقم 75-59المعدل والمتمم بالأمر رقم02/05المؤرخ في 06فبراير2005.الجريدة الرسمية العدد101المؤرخ30سبتمبر1975 " يجب على الناقل الاشخاص أن يضمن أثناء مدة النقل سلامة المسافر وأن يوصله الى وجهة مقصودة في حدود وقت معين للعقد ".
[4] - رابح بلعزوز، المرجع السابق ص 78.
[5] - علي فلاح الزعبي، التسويق السياحي والفندقي مدخل صناعة السياحة والضيافة، طبعة الأولى ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن 2013، ص 91.

عليه وحسن تنظيم الرحلة وحسن اختيار مقدمي الخدمات ومراقبتهم والالتزام بالدقة والانضباط في تنفيذ برنامج الرحلة وهذا ما سنتناوله في الفروع التالية :

الفرع الأول: الالتزام المبدئي بالإعلام

نصت المادة 14 من القانون رقم 06/99 المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار "على أن يتضمن العقد السياحي وصفا لطبيعة الخدمات المقدمة وحقوق والتزامات الطرفين، خاصة فيما يتعلق بالسعر، وإجراءات التسديد ومراجعة الأسعار المحتملة والجدول الزمني وشروط بطلان وفسخ العقد".

كما نصت المادة 16 من القانون نفسه على" أن العقد السياحي يثبت عن طريق تسليم مستند معد من طرف وكالة السياحة والأسفار يحدد حقوق وواجبات أطراف العقد ويوافق عليه الزبون".

و جاء في البند الأول من الشكل النموذجي لعقد السياحة والأسفار المعد من قبل وزارة السياحة، أن موضوع هذا العقد يتضمن تنظيم العلاقات بين وكالة السياحة والأسفار والزبون في حالة ما إذا كان هذا الأخير قد أكد طلبه بواسطة وصل الحجز[1].

يتضح مما سلف ذكره أعلاه أن وكالة السياحة والأسفار ملزمة بإعلام السائح بجميع المعلومات اللازمة والضرورية لتنفيذ رحلة هادئة وآمنة وذلك من خلال البيانات التي يتضمنها وصل الحجز التي يتم تجسيدها فيما بعد في العقد في حالة ما إذا وافق السائح على برنامج الرحلة وشروطها، هذا وقد سبقت الإشارة إلى أن عقد السياحة والأسفار يدخل ضمن زمرة عقود الاستهلاك مما يقتضي تطبيق أحكام هذا النوع من العقود والتي من أهمها التزام المهني بإعلام المستهلك بطبيعة الخدمة وخصائصها والمخاطر التي قد تنجم عنها[2].

و على هذا الأساس يمكن القول أن الالتزام المبدئي بالإعلام يعتبر التزاما مزدوجا يتضمن في شقه الأول إعلام الزبون بشروط العقد ومضمونه، وفي شقه الثاني إحاطته علما بجميع المخاطر المرتبطة بالرحلة ويترتب على مخالفة وكالة السياحة والأسفار لهذا الالتزام كأن تلجأ إلى الإشهار الكاذب عن الأسعار والخدمات الخاصة بالرحلة، قيام مسؤوليتها الجزائية طبقا للمادة 45 من القانون رقم 06/99 المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، هذا فضلا عن قيام مسؤوليتها المدنية إزاء السائح على الإخلال بمبدأ حسن النية في تنفيذ العقد[3].

[1] - رابح بلعزوز، المرجع السابق، ص 79.

[2] - المادة 03 من القانون رقم 02/89 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك ، المؤرخ في 07فبراير 1989 المعدل والمتمم بالقانون 03/09المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش المؤرخ في 29 صفر عام 1430 الموافق ل25 فبراير 2009 ، الجريدة الرسمية العدد 15 الصادرة في 08 مارس2009 .

[3] - أحمد السعيد الزقرد، المرجع السابق، ص 175.

و تأكيدا لذلك حكم القضاء الفرنسي بأن التضليل الذي تضمنه إعلان الرحلة التي نظمتها وكالة السياحة والأسفار يعتبر مخالفا للالتزام بإعلان الزبائن.

و يرتب مسؤوليتها بالتعويض وذلك في دعوى تتلخص وقائعها في أن القرية السياحية التي سيقيم فيها الزبائن لها طريق خاص يؤدي مباشرة إلى شاطئ البحر، غير أن هذا الطريق كان في الحقيقة يتقاطع مع خط السكة الحديدية وطريق آخر للسيارات، وبالتالي لم يجد السياح الهدوء والراحة المزعومان في الإعلان الخاص بالرحلة.[1]

و في دعوى آخر تتلخص وقائعها في أن وكالة السياحة والأسفار نظمت رحلة لزوجين إلى اليونان وبغرض التجول هناك استأجرت الوكالة المذكورة سيارة مؤمن عليها تأمينا شاملا يغطي جميع المخاطر ،ومع ذلك رفضت شركة التأمين اليونانية دفع مبلغ التعويض للزوجة التي تعرضت لعدة إصابات ناتجة عن حادث مرور وقع لها أثناء التجول على متن السيارة المستأجرة، وذلك على أساس أن القانون اليوناني يقضي بأن المستفيد من التأمين عن حوادث السيارات هو الغير، بينما الزوجة ليست من الغير وبذلك لا تستحق مبلغ التأمين، وقضت محكمة استئناف باريس بمسؤولية وكالة السياحة والأسفار المنظمة للرحلة بتعويض الأضرار التي رفضت شركة التأمين اليونانية تغطيتها على أساس أن الوكالة المذكورة قد أخلت بالتزامها بإعلام السائح بمدى الأضرار وطبيعتها التي يشملها التأمين طبقا لأحكام القانون اليوناني ولم تكلف نفسها عناء دراسة التأمين في هذا البلد.[2]

أما المشرع الفرنسي فقد نص صراحة في المادة 15 من القانون رقم 92/645 المؤرخ في 1992/07/13 على التزام وكالة السياحة والأسفار بإعلام السائح كتابة قبل إبرام العقد السياحي بمضمون الخدمات المزعم تقديمها خاصة فيما يتعلق بالنقل والإقامة والسفر ومقابل الخدمات وأحكام الوفاء وشروط وإلغاء أو تعديل العقد والشروط الواجب استيفاؤها لعبور الحدود في حالة السفر إلى الخارج، وتطبيقا لأحكام هذا القانون صدر المرسوم التنفيذي رقم 94/490 المؤرخ في 1994/06/15 الذي نصت المادة 96 منه على أن وكالة السياحة والأسفار ملزمة بإعلام الزبون كتابة قبل التعاقد بكافة عناصر الرحلة أو الإقامة ومقابلها ومواعيد الانطلاق، والعودة ونوع وسيلة النقل ودرجتها، وأماكن الإيواء وتصنيفها السياحي، وكذا الواجبات المزعم تقديمها ووصف تفصيلي لخط سير الرحلة والإجراءات الإدارية والصحية اللازمة لتنفيذ الرحلة أو الإقامة وكافة الإجراءات الأخرى والحد الأدنى أو الأقصى لمجموع المسافرين وما إذا كان التنفيذ معلقا على شرط توافر حد أدنى من المشتركين، والتاريخ الواجب إخطار الزبون خلاله في حالة إلغاء الرحلة أو الإقامة (وهو 21 يوما كحد أدنى قبل انطلاق الرحلة)، وكذا التعديلات المقترحة للمقابل المنصوص عليه في العقد وشروط الإلغاء، وهي البيانات نفسها تقريبا التي

[1] - حكم صادر عن محكمة النقض الفرنسية بتاريخ 1979/12/19 أشار إليه د. أحمد السعيد الزقرد، المرجع السابق، ص 176.
[2] - حكم مؤرخ في: 1989/03/30 أشار إليه د. أحمد السعيد الزقرد، المرجع نفسه، ص 76.

حددتها وزارة السياحة والصناعة التقليدية في الوصل بالحجز السالف الذكر، الذي يبقى مجرد توصية فقط لا قيمة قانونية له، مما يتعين تدخل المشرع لتقنين ذلك على غرار ما فعله المشرع الفرنسي[1].

أما المشرع المصري فلم ينظم العلاقة بين الوكالات السياحة والأسفار وزبائنها ومع ذلك ألزم وكالات المذكورة بموجب المادة 13 من القانون رقم 38 لسنة 1977 المعدل والمتمم بموجب القانون رقم 118 لسنة 1983 بإخطار وزارة السياحة بالبرامج السياحة التي تنظمها قبل تنفيذها بخمسة عشر يوما على الأقل على أن يتضمن هذا الاخطار أسماء الفنادق وأماكن الإقامة ودرجتها وعناوينها وطريقة التسديد.

و يقول الدكتور جمال عبد الرحمان محمد، أنه إذا كان هذا الإلزام أمام وزارة السياحة وليس إزاء السائح فإنه يستفاد منه أن الوكيل السياحي يلتزم بأن يقدم للسائح معلومات حقيقية وكاملة عن الرحلة المزعم تنظيمها وتكمن أسباب إلزام وكالة السياحة والأسفار بالإعلام الدقيق والكامل فيما يلي :

-أن عقد السياحة والأسفار يعتبر من عقود الثقة المشروعة، الذي يقتضي حماية الثقة التي أولاها السائح (الذي هو شخص غير مهني) للوكيل السياحي وهو شخص مهني متخصص لديه من القدرات والمعرفة الفنية والتخصص في مجال عمله أن يقع على عبء هذا الأخير الالتزام بتزويد الأول بكافة مخاطرها حتى يضعه على قدر المساواة معه في العلم والمعرفة بهدف الوصول إلى رضا سليم وهو ملم بكافة تفصيلات الرحلة والإقامة ومخاطرها.

-أن وكالة السياحة والأسفار بما تلجأ إليه من دعاية مبهرة ومبالغة في وصف برنامج الرحلة ومميزاتها بهدف جذب السياح الى التعامل معها، يجب عليها ألا تتجاوز حدود هذه المبالغة إلى التضليل باستعمال بيانات خاطئة أو مضللة، وفي هذا الخصوص حكم القضاء الفرنسي بمسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن قيامها بالإعلان على خلاف الحقيقة عن تنظيم رحلة سياحية تتوافر فيها إقامة مريحة في فندق ذي ثلاثة نجوم ويبعد عن البحر بخمسين مترا فقط، في حين تبين فيما بعد أن هذا الفندق لم يكن من ذات الدرجة المعلن عنها ويبعد مسافة واحد كلم عن البحر.

و غنى عن البيان أنه يتفرع عن التزام وكالة السياحة والأسفار بإعلام السائح مسبقا بالبيانات الكافية عن برنامج الرحلة، التزام الأول بإخطار الثاني كتابة بكل تعديل يطرأ على هذه البيانات قبل بداية تنفيذ العقد، ما لم تكن قد احتفظت لنفسها صراحة بحق إجراء هذه التعديلات دون حاجة إلى إعلام السائح وهذا ما تقضي به المادة 16 من القانون الفرنسي رقم 645/92 المؤرخ في 1992/07/13 المتضمن تحديد شروط ممارسة النشاطات المتعلقة بتنظيم وبيع الرحلات أو الإقامات، وتكمن الحكمة من هذا الإخطار في رغبة المشرع الفرنسي في منح السائح فرصة تحديد موقفه من تعديل الذي طرأ على

[1] - رابح بلعزوز، المرجع السابق، ص 81

برنامج الرحلة والذي يعتبر بمثابة إيجاب جديد صادر عن الوكيل السياحي ومن ثم يحتاج إلى قبول جديد من جهة السائح لبرنامج الرحلة بتعديلاته الجديدة أو رفضه.[1]

الفرع الثاني: الالتزام بتقديم المساعدة الفنية

لقد سلف الذكر أن الوكيل السياحي مهني متخصص وله من القدرات والخبرات ما يجعله ملما بكافة شؤون السياحة والأسفار، وبالتالي يقع على عاتقه أيضا الالتزام بالعمل على تحقيق مصلحة الزبائن والوقوف إلى جانبهم وتقديم جميع المساعدات الفنية لهم بكل الوسائل التي تملكها وكالة السياحة والأسفار خاصة إذا كانت الرحلة إلى بلد أجنبي حيث يمتد هذا الالتزام إلى تزويد الزبائن بكل المعلومات الضرورية في مواجهة الغير.[2]

و تأكيدا لذلك حكم القضاء الفرنسي بمسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن مخالفتها الالتزام بمساعدة الزبون في رحلة نظمتها إلى إسبانيا ونتج عنها تعرض أحد السياح لحادث مرور ورغم ذلك خسر دعواه التي أقامها في إسبانيا ضد شركة تأمين لأجل الحصول على التعويض عما أصابه من ضرر، وعند رجوعه إلى فرنسا رفع الدعوى المذكورة التي انتهت بتحميل الوكالة المنظمة للرحلة المسؤولية على أساس أنها امتنعت عن مساعدة زبونها أو الوقوف إلى جانبه بالرغم من أنه كان في بلد أجنبي.[3]

و يدخل في نطاق المساعدات الفنية التزام وكالات السياحة والأسفار ليس فقط بإعلام الزبائن بالوثائق الإدارية والصحية، وإنما تسهيل حصولهم على هذه المستندات، وكذا إعلامهم بإجراءات التفتيش على الحدود ومواعيد فتح مكاتب الجمارك هناك...إلخ.

و تأكيدا لذلك حكم القضاء الفرنسي بمسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن الخطأ الذي ارتكبته في دعوى تتلخص وقائعها في أن الوكالة المذكورة لم تعلم إحدى السائحات في رحلة منظمة إلى النمسا بمواعيد مباشرة أعوان الجمارك لإجراءات التفتيش مما ترتب عليه تأخر وصول هذه السائحة إلى النمسا وبقائها لمدة طويلة من الرحلة بسويسرا.[4]

و خلاصة القول: وجب على الوكالة السياحة والأسفار باعتبارها الطرف القوي في العقد السياحي، والتي تملك الدراية والمعرفة بالنشاط السياحي أن تقدم المساعدة الفنية للسائح والتي يجهلها هذا الأخير وذلك من خلال الوقوف إلى جانبهم خاصة إذا كانت الرحلة إلى بلد أجنبي، لأن عند تزويده بكل المعلومات الضرورية يسهل عليه مواجهة الغير وإذا تقاعست على تنفيذ التزامها تتحمل مسؤولية ذلك.

[1] - رابح بلعزوز، المرجع السابق، ص 82.
[2] - أحمد السعيد الزقرد، المرجع السابق، ص 177.
[3] - حكم صادر عن محكمة النقض الفرنسية بتاريخ 1970/10/27 أشار له د . أحمد السعيد الزقرد، المرجع نفسه، ص 177-178
[4] - حكم صادر عن محكمة استئناف باريس بتاريخ 1958/05/02 أشار إليه د . أحمد السعيد الزقرد، المرجع نفسه ، ص 178

الفرع الثالث: الالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات ومراقبتهم :

تلتزم وكالة السياحة والأسفار قبل التعاقد مع الزبون بأن تجتهد في اختيار مقدمي الخدمات الذين سينفذون إلى جانبها عقد الرحلة، فيما تلتزم أثناء تنفيذ هذا العقد بالسهر على التنفيذ الجيد له من خلال مراقبتها لمقدمي الخدمات في أثناء ذلك، ولا شك أن الالتزام الثاني يكون يسيرا إن هي حرصت على الالتزام الأول وهذا ما سنوضحه فيما يلي :

أولا – حسن الاختيار:

تتعامل الوكالة السياحة والأسفار في إطار الرحلات الشاملة مع محترفي السياحة الذين ينفذون كل أو معظم مراحل الرحلة، ولا شك أنه يتوفر لها من الإمكانيات ما يتيح لها اختيار ذو الكفاءات والأشخاص الذين ترى فيهم القدرة على تنفيذ الرحلة على أحسن وجه كالناقل، المؤسسة الفندقية، المرشد السياحي وصاحب المطعم .

و يكتسي هذا الالتزام طبيعة الالتزام ببذل عناية ولا يرقى إلى حد تحقيق نتيجة وهو موجود أيضا ضمن التزامات الوكالة باعتبارها وكيلا، ففي دعوى تعاقد المدعي مع وكالة السياحة على رحلة شاملة إلى جزر الكاناري وكان من ضمنها إقامة في الفندق لـ 8 ليالي ولكن بوصوله إلى هناك ظهر أنه ليس هناك غرف شاغرة، فثبت أن الفندق يتبع سياسة الحجز فوق طاقته ويحيل الحجز الزائد على فنادق أخرى مقابل عمولة يتلقاها منها، فقضى بمسؤولية الوكالة لعدم اختيار مقدم خدمة مناسب وقادر على تنفيذ العقد[1].

بد لنا أنه لا وجه لمسؤولية الوكالة إذا ما بذلت العناية الواجبة في اختيار مقدم الخدمة والتحري عن سمعته، وبالرغم من ذلك أخل هذا الأخير في تنفيذ التزامه، أما إذا تبين أن الوكالة كانت عالمة بعدم مقدرة مقدم الخدمة على تنفيذها كما ينبغي وبالرغم من ذلك أبرمت التصرف معه فكانت مسؤوليتها محققة في هذا الغرض، كأن يطلب الزبون مثلا رحلة إلى منطقة باردة في شهر أوت، فاختارت الوكالة له منطقة في جامايكا لكنها كانت حارة في تلك الآونة، فتقوم مسؤولية الوكالة عن الإساءة في اختيار مقدم الخدمة المناسب.

[1] - دلال يزيد، الحماية القانونية للسائح في ضوء عقد السياحة، دفاتر السياسة والقانون، العدد الحادي عشر، جوان 2014، الجزائر، ص 137.

ثانيا – مراقبة مقدمي الخدمات:

بعد أن تحسن الوكالة اختيار مقدمي الخدمات المناسبين لتنفيذ الرحلة يجب عليها حماية زبونها ومن تم حماية لمركزها، أن تتبع التنفيذ الحسن والجيد لعقد الرحلة، ويعرف هذا الالتزام بالالتزام بضمان السير الحسن للرحلة.[1]

و نجد أن هذا الالتزام يتفق مع المهام المنوطة بوكالة السياحة والأسفار المحددة في المادة الرابعة من القانون رقم 06/99 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار بوصفها هي المنظمة للرحلة والمنفذة في آن واحد سواء بوسائلها الخاصة أو عن طريق التعاقد مع الغير (مقدمي الخدمات السياحية) لتنفيذ التزاماتها تجاه السائح.[2]

و قد أشار المشرع الفرنسي إلى هذا الالتزام بشكل صريح واعتبره التزاما بتحقيق نتيجة، وذلك من خلال المادة 23 من القانون الصادر في 1992/07/13 التي نصت على أن " كل شخص طبيعي أو معنوي يباشر الأعمال المشار إليها في المادة الأولى مسؤول بقوة القانون في مواجهة المشتري عن حسن تنفيذ الالتزامات الناشئة عن العقد سواء كان تنفيذ هذه الالتزامات منوط به شخصيا أو بواسطة الغير من مقدمي الخدمات ".

و قد قضت محكمة النقض الفرنسية بمسؤولية الوكالة عما أصاب السائحة من ضرر بسبب عدم مراقبتها للناقل الذي نفذ نقلا من الفندق إلى المطار في ظروف لم تضمن سلامتها، وعلى الرغم من أن المشرع الجزائري لم يشير لهذا الالتزام بشكل صريح فإنه يبدو أنه مفروض ضمنيا بمقتضى طبيعة عقد الرحلة، كما أنه يستفاد من حكم المادة 21 من القانون رقم 06/99 التي تعتبر الوكالة مسؤولة عن كل ضرر ناتج عن أي مقدم خدمة تلجأ إليه الوكالة عند إنجاز الخدمات المتفق عليها[3] .

و خلاصة القول: وجب على الوكالة السياحية والأسفار حسن اختيار مقدمي الخدمات وتسهر على مراقبتهم بغية تنفيذهم الاتفاقات التي عقدتها الوكالة معهم لصالح السائح حتى يستطيع هذا الأخير الانتفاع من تلك الخدمات وتحقيق المتعة المرجوة من الرحلة وذلك في سبيل تعزيز مركز مستهلك الخدمات السياحية في الرحلات الشاملة.

الفرع الرابع: الالتزام بالدقة والانضباط

تلتزم وكالات السياحة والأسفار في الرحلات الشاملة بالدقة والانضباط في تنفيذ المراحل المختلفة للرحلة، ولا يخفى أن مخالفة هذا الالتزام لا يرتب فقط مسؤولية الوكالة المنظمة بالتعويض عن الأضرار

[1] - دلال يزيد، المرجع السابق، ص 138.
[2] - المادة 04 من القانون 06/99 ،الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، المؤرخ في 04 أفريل 1999، الجريدة الرسمية العدد 10، المؤرخ في 29 ذو القعدة، عام 1420هـ.
[3] - دلال يزيد، المرجع السابق، ص 138.

المادية والأدبية للعملاء بل تمس كذلك بالسمعة وكالة السياحة والأسفار في سوق السياحة، ويزعزع ثقة العملاء فيها[1].

و على هذا الأساس يعتبر التزام بتحقيق نتيجة لا تتحلل منه الوكالة إلا بإثبات السبب الأجنبي ويعد هذا الالتزام هو محور جميع الالتزامات الأخرى التي لا بد أن تكون مضبوطة ودقيقة سواء تعلق الأمر بالنقل أو الإقامة أو أية خدمة سياحية تقدم للسائح، فضلا عن التزام الوكالة بالمساعدة المتمثلة في تسخير الوكالة لكافة إمكاناتها لتقديم عون سريع للعميل كتزويده في حالة إصابته، بالأدوية ومختلف العلاجات التي لا تتواجد حيث يكون أو بتذاكر السفر لضمان عودة سريعة لأرض الوطن، ويجد هذا الالتزام مجالا للتطبيق في حالة حدوث كوارث طبيعية مثل: الزلزال الذي ضرب ما جنوب شرق آسيا حيث توجب على الوكالات أن تمد يد العون للسياح الذين كانوا هناك[2].

المبحث الثاني: التزامات السائح

بعد أن تطرقنا لالتزامات وكالة السياحة والأسفار أو بمعنى آخر حقوق السائح، نتناول في هذا المبحث حقوق وكالات السياحة والأسفار على السائح بمعنى التزامات السائح والمتمثلة في التزام بدفع مقابل الخدمات المتفق عليها الذي يعتبر محل العقد السياحي والتزام باحترام التعليمات وكالة السياحة والأسفار وذلك لضمان حسن سير الرحلة وهذا ما سنحاول الكشف عنه في المطلبين التاليين :

المطلب الأول: الالتزام بدفع مقابل الخدمات المتفق عليها

تنص المادة 107 من التقنين المدني الجزائري على أنه " يجب تنفيذ العقد طبقا لما اشتمل عليه وبحسن نية "، وبالتالي يتضح من تعريف عقد السياحة والأسفار أن أهم التزام يقع على عاتق السائح هو دفع مقابل الخدمات المتفق عليها في شكل مبلغ إجمالي مقدر بالاتفاق هو الآخر في العقد، ويشمل عادة تغطية كل العمليات السياحية من نقل وغذاء وزيارات مدرجة في الرحلة ما لم يتفق على خلاف ذلك[3]

و لا يدخل ضمن المبلغ الإجمالي السالف الذكر تكاليف النفقات الشخصية وكذا الزيارات والجولات الاختيارية، ويتم الدفع إما نقدا أو عن طريق صك بنكي أو بريدي، سواء بالعملة الوطنية أو الأجنبية مادام القانون رقم 6/99 المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والاسفار لم يرد فيه ما يفيد أن الوفاء يجب أن يتم بعملة معينة.[4]

[1] - أحمد السعيد الزقرد، المرجع السابق، ص 187.
[2] - دلال يزيد، ، المرجع السابق، ص 138-139
[3] - المادة 14 من القانون رقم 06/99 السالف الذكر.
[4] - لم ترد أي إشارة إلى العملة التي يجب أن يتم بها الوفاء بالشكل النموذجي لعقد السياحة والأسفار أو وصل الحجز المذكورين سابقا.

" والمبدأ أن المقابل يتحدد بما عرضته وكالة السياحة والأسفار وقبل به العميل وهذا المقابل كأصل لا يخضع لإعادة التقدير"[1]، بمعنى يتم ذلك طبقا للاتفاق الحاصل بين الطرفين، فإن لم يوجد ثمة اتفاق وجب على السائح الوفاء في المواعيد المتعارف عليها في هذا المجال، فقد يكون الدفع مقدما كما قد يكون مؤجلا على أقساط.

و في هذا الإطار ورد في الشكل النموذجي لعقد السياحة والأسفار السالف الذكر أنه على السائح أن يدفع ما قيمته ثلاثين بالمائة من المبلغ الإجمالي للرحلة عند إبرام العقد وأن يدفع الباقي في أجل أقصاه ثلاثة أسابيع قبل اليوم المحدد للانطلاق، غير أنه إذا تم إبرام العقد خلال هذه المدة الأخيرة وجب على السائح دفع كامل مبلغ الخدمات المتفق عليها وقت إبرام العقد.[2]

هذا ويتضح من نص المادة 17 من القانون رقم 06/99 المتعلق بالقواعد التي تحكم وكالة السياحة والأسفار أنه إذا تم الاتفاق على مقابل الخدمات المتفق عليها فإن هذا الاتفاق يعد نهائيا ولا يجوز تعديله ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك في العقد، تطبيقا لمبدأ العقد شريعة المتعاقدين.[3]

غير أنه بالنظر إلى كون عقد السياحي من عقود الإدعان يجوز للقاضي أن يحكم بإنقاص المقابل المتفق عليه وإرجاعه إلى الحد الذي تقضي به العدالة، وذلك متى تبين له أن المقابل المتفق عليه غير مطابق لسعر الخدمات المقدمة وأنه ينطوي على تعسف من جانب وكالة السياحة والأسفار، فإن كان الأصل أنه لا يمكن للطرفين تعديل المقابل المتفق عليه إلا في حالة النص على ذلك صراحة في العقد فإنه لا يجوز الاتفاق على عدم مراجعة هذا المقابل من طرف القاضي[4].

و لما كانت الرحلة تتكون من عدة مراحل يعهد الوكيل السياحي تنفيذ بعضها إلى غيره كالناقل أو الفندقي أو صاحب المطعم وغيرهم، فإنه قد يكون التساؤل حول مدى حق هؤلاء في مطالبة السائح بمقابل الخدمات المقدمة له من طرفهم إذا استغنت وكالة السياحة والأسفار عن دفعها، للإجابة على هذا التساؤل يقتضي الأمر التفرقة بين فرضين :

الفرض الأول: اقتصار دور وكالة السياحة والأسفار على مجرد أعمال الوساطة:

في هذه الحالة وكالة السياحة والأسفار تتصرف باسم ولحساب الزبون، وبالتالي فإن ما ينشأ عن العقد المبرم مع هؤلاء من حقوق والتزامات ينصرف مباشرة إلى الزبون طبقا لما تنص عليه المادة 74 من القانون المدني، الأمر الذي يترتب عليه حق الناقل أو الفندقي أو صاحب المطعم وغيرهم في مطالبة السائح بمقابل الخدمة المقدمة له إذا امتنعت وكالة السياحة والأسفار عن تسديد هذا المقابل.[5]

[1] - عدنان إبراهيم سرحان، المرجع السابق، ص 25
[2] - عبد الرحمان، زوهير ، المرجع السابق ، ص 41.
[3] - المادة 17 من القانون 06/99 السالف الذكر
[4] - المادة 110 من التقنين المدني، رقم 05/07 المؤرخ في 13 ماي 2007 الجريدة الرسمية عدد 78 المؤرخ في 30 سبتمبر 1975.
[5] - عبد الرحمان زوهير، المرجع السابق، ص42.

الفرض الثاني: إعداد وكالة السياحة والأسفار رحلة شاملة لحسابها:

إذا قامت وكالة السياحة والأسفار بإعداد رحلة شاملة وإعلانها للجمهور للاشتراك فيها، فإن دور السائح في هذه الحالة يقتصر على مجرد التوقيع على العقد الذي يربطه بوكالة السياحة والأسفار وبالتالي لا يوجد أية علاقة مباشرة بينه وبين مقدمي الخدمات السياحية الذين عهدت إليهم الوكالة المذكورة بتنفيذ برنامج الرحلة، مما يترتب عليه عدم استطاعة هؤلاء الرجوع على السائح إلا عن طريق الدعوى غير مباشرة باسم وكالة السياحة والأسفار.

المطلب الثاني: الالتزام باحترام تعليمات وكالة السياحة والأسفار

إذا كان يقع على عاتق وكالة السياحة والأسفار الالتزام بنصح السائح وتقديم المساعدة له، فإنه يقع على عاتق السائح احترام هذه التعليمات طوال فترة الرحلة أو الإقامة وعدم مخالفتها.

و يترتب على مخالفة السائح لهذا الالتزام انتفاء المسؤولية من جانب وكالة السياحة والأسفار، إذا أصابه من جراء ذلك ضرر حتى ولو كان جسديا، مادام هو المتسبب فيه، بسبب عدم سماعه لتحذيره بعدم التردد للمكان الخطير[1].

وبالتالي يتوجب على السائح احترام التعليمات التي تعدها الوكالة السياحة والأسفار المنظمة للرحلة وذلك من أجل ضمان حقوقه والاستمتاع بالرحلة دون مصادفة المشاكل التي قد تقع عند مخالفته لتلك التعليمات الخاصة بالرحلة، لذلك يلتزم بمراعاة النظام العام والآداب والتزام باحترام برنامج الرحلة وهذا ما سنوضحه في الفرعيين التاليين:

الفرع الأول: الالتزام بمراعاة النظام العام والآداب

نجد أن من بين الشروط التي يتطلبها القانون رقم 06/99 المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار لأجل إنشاء هذه الوكالة، التزام الوكيل السياحي بتوجيه زبائنه إلى احترام القيم والآداب العامة[2].

و عليه فإن هذا الالتزام يقع أولا على عاتق وكالة السياحة والأسفار تجاه المجتمع ثم يقع على السائح، مما يجعل الوكالة ملزمة باطلاع زبائنها على قواعد النظام العام والآداب في المجتمع الجزائري وذلك لتفادي سحب رخصة الاستغلال منها مثلا: لا يجوز للسائح ممارسة أفعال تؤذي الشعور العام للأفراد الإقليم المتواجد فيه أو جعل غرفته مكانا للممارسة الدعارة والقمار...الخ.

[1] عبد الرحمان زوهير، المرجع السابق ،ص 42.

[2] - تنص المادة 3/7 من القانون 06/99 السالف الذكر " على أن تسلم رخصة الاستغلال للأشخاص الذين تتوافر فيهم شروط ومن أهمها: أن يلتزم بتوجيه زبائنه إلى احترام القيم والآداب العامة ".

الفرع الثاني: الالتزام باحترام برنامج الرحلة

يقع على عاتق وكالة السياحة والأسفار التزام بحسن الاختيار وتنفيذ برنامج الرحلة المتفق عليه ويقع على عاتق السائح الالتزام باحترام هذا البرنامج أيضا إذ يجب عليه الحضور إلى مكان الانطلاق في الموعد المتفق عليه وكذا الالتزام بميعاد العودة، فإذا تخلف عن ذلك بهدف البقاء مدة أطول في البلد الذي نظمت الرحلة إليه، لا تسأل وكالة السياحة والأسفار عن الأضرار التي قد تلحق به بعد نهاية برنامج الرحلة، كما لا يحق له المطالبة باسترجاع مقابل الرحلة الذي دفعه لوكالة السياحة والأسفار في حالة عدم حضوره في الوقت والمكان المتفق عليهما لبداية الرحلة، أو حضوره بدون الوثائق الضرورية المطلوبة للسفر[1].

غير أنه إذا كان العقد شريعة المتعاقدين فلا يجوز نفضه ولا تعديله إلا باتفاق الطرفين أو للأسباب التي يقررها القانون، ويجب تنفيذه طبقا لما أشتمل عليه من حقوق والتزامات وبحسن النية، فإنه يثور التساؤل حول مدى جواز تنازل السائح للغير عن الرحلة التي اشترك فيها وكذا حقه في تعديل برنامجها.[2]

أولا – مدى جواز التنازل عن عقد السياحة والأسفار للغير

في ظل غياب نص خاص في القانون رقم 06/99 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار ،فإنه لا مناص من الرجوع إلى القواعد العامة المنصوص عليها في التقنين المدني باعتباره الشريعة العامة للقانون الخاص، إذ يجوز للسائح كقاعدة عامة التنازل عن عقد السياحة والأسفار للغير ما لم يكن هناك اتفاق على خلاف ذلك، عن طريق تحويل حقوقه والتزاماته بإتباع الإجراءات التي تخضع لها كل من حوالة الحق وحوالة الدين، ولما كانت حوالة الحق لا تنفذ في حق المدين إلا بعد إعلامه بالحوالة، أو بقبوله إياها، ولا تنفذ في حق الغير إلا من تاريخ الإعلان الرسمي أو التاريخ الثابت لقبول المدين [3]، فإن التنازل عن عقد السياحة والأسفار كحوالة حق لا ينفذ في حق وكالة السياحة والأسفار باعتبارها مدينا إلا من وقت إعلامها بهذا التنازل أو من وقت قبولها إياه .

إذ لا يقوم علم وكالة السياحة والأسفار الفعلي بصدور الحوالة مقام الإعلان أو القبول، أما حوالة الدين فلا تنفذ في حق الدائن إلا إذا أقرها، وبالتالي فإن التنازل عن عقد السياحة والأسفار كحوالة الدين لا ينفذ في حق وكالة السياحة والأسفار باعتبارها دائنا إلا بإقرارها لهذا التنازل، والإقرار قد يكون صريحا أو ضمنيا وهو حق لوكالة السياحة والأسفار باعتبارها دائنا تستعمله متى وصل إلى علمها وقوع الحوالة غير أنه إذا قام المحال عليه (الغير) أو المدين الأصلي (السائح) بإعلان الحوالة إلى الدائن (وكالة

[1] - عبد الرحمان زوهير، المرجع السابق ،ص43.
[2] - المادتين 106-107 من التقنين المدني الجزائري.
[3] - المادة 241 من التقنين المدني الجزائري المقابلة لنص المادة 305 مدنى مصري.

السياحة والأسفار) وعين له أجلا معقولا لإقرار الحوالة ثم انقضى هذا الأجل دون أن يصدر الإقرار أعتبر سكوته (وكالة السياحة والأسفار) رفضا للحوالة، لا قبولا لها[1].

و القاعدة العامة في ضمان الدين الأصلي (السائح) للمحال عليه في حوالة الدين تقضي بأن يضمن السائح أن يكون المحال عليه (السائح الجديد) مؤشرا وقت إقرار الدائن (وكالة السياحة والأسفار) للحوالة ما لم يقع الاتفاق على خلاف ذلك.

ثانيا – مدى جواز السائح في تعديل أو إلغاء الرحلة

القاعدة العامة طبقا للمادة 106 من التقنين المدني الجزائري أن العقد شريعة المتعاقدين، فلا يجوز نفضه أو تعديله إلا باتفاق الطرفين وبالأسباب التي يقررها القانون .

و بالتالي مبدئيا فإن كان القانون رقم 06/99 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار ينص على أنه لا يجوز للسائح إلغاء أو تعديل العقد الذي يربطه بوكالة السياحة والأسفار، فالتساؤل الذي يطرح إذا كان جائزا طبقا للقواعد العامة، للإجابة على ذلك نفرق بين حالتين :

الحالة الأولى: كون وكالة السياحة والأسفار بمثابة وكيل عن الزبون:

لاشك أن وكالة السياحة والأسفار تقوم بعملها بأجر لأنها تمتهن هذا العمل وتبقى تمارس دور الوكيل وإن كانت لا تقتضي أجرها من العميل الذي تمثله[2]، وذلك كما في حالة حجز تذكرة سفر للسائح أو غرفة بفندق أو مكان بقاعة سينما ...إلخ.

ففي معنى هذه الحالة تنص المادة 587 من التقنين المدني الجزائري على أنه: ' يجوز للموكل في أي وقت أن ينهي الوكالة أو يقيدها ولو وجد اتفاق على خلاف ذلك، فإذا كانت الوكالة بأجر فإن الموكل يكون ملزم بتعويض الوكيل عن الضرر الذي لحقه من جراء عزله في وقت غير مناسب أو بعذر غير مقبول"[3] وبتطبيق هذا الحكم على العقد السياحة والأسفار باعتباره عقد وكالة بأجر في هذه الحالة يمكن القول أن السائح يستطيع تعديل أو إلغاء العقد بإرادته المنفردة، ولكن شريطة أن يتم ذلك في وقت مناسب أو بعذر مقبول وإلا كان ملزما بتعويض وكالة السياحة والأسفار عن الضرر الذي لحق بها بسبب هذا التعديل أو الإلغاء، كما لو نتج عن تخلفه عن إتمام الرحلة أو الإقامة تحمل وكالة السياحة والأسفار تعويض الجهات التي تعاقدت معها لأجل تنفيذ الخدمات التي طلبها السائح وهذا ما لم يكن تخلفه راجع إلى قوة قاهرة كمرض مفاجئ منعه من مواصلة إتمام الرحلة أو الإقامة أو وفاة أحد أفراد عائلته، ويقع على عاتق السائح عبء إثبات انتفاء الضرر الذي أصاب وكالة السياحة والأسفار من جراء قيامه بإلغاء الرحلة أو بتعديلها بإرادته المنفردة.

[1] - المادة 2/252 من التقنين المدني الجزائري.
[2] - عدنان إبراهيم سرحان، المرجع السابق، ص 403.
[3] - المادة 587 من التقنين المدني الجزائري.

و بالتالي إذا كانت وكالة السياحة والأسفار تنفذ تعليمات السائح كان له حق إلغاء الرحلة أو تعديلها دون أن يكون ملزما بدفع أي تعويض ما لم يكن هذا الإلغاء أو التعديل قد تم في وقت غير مناسب أو بدون عذر مقبول[1].

الحالة الثانية: كون دور وكالة السياحة والأسفار هي تنظيم رحلة شاملة لحسابها :

إذا كان دور وكالة السياحة والأسفار هو تنظيم رحلة جماعية شاملة من خلال إعداد برنامجها مسبقا، ثم إعلانه للجمهور للاشتراك فيه، اعتبر هذا الدور بدور المقاول، و في هذا الخصوص تنص المادة 566 من التقنين المدني الجزائري على أنه: " يمكن لرب العمل أن يتحلل من العقد ويوقف التنفيذ في أي وقت قبل إتمامه، على أن يعوض المقاول عن جميع ما أنفقه من مصروفات وما أنجزه من الأعمال وما كان يستطيع كسبه ولو أنه أتم العمل ".

و بتطبيق هذا الحكم على عقد السياحة والأسفار يمكن القول: أنه يجوز للسائح (رب العمل) أن يتخلص من العقد الذي يربطه بوكالة السياحة والأسفار (المقاول) بإرادته المنفردة أي إلغاء الرحلة أو تعديلها (وقف تنفيذ العقد) في أي وقت قبل إتمامها، حتى بدون إبداء أي سبب .

لكن بشرط أن يعوض وكالة السياحة والأسفار (المقاول) تعويضا كاملا عن الأضرار التي لحقت بها من جراء هذا الإلغاء أو التعديل، وعما لحقه من خسارة وما فاته من كسب بسبب التعديل أو الإلغاء، وتعويض معنوي لما له من مساس بسمعة الوكالات السياحة والأسفار باعتبار نشاطها فني يعتمد على السمعة الجيدة أمام المواطنين والزبائن، ما لم يوجد شرط في العقد السياحي يجيز للسائح إلغاء أو تعديل الرحلة بإرادته المنفردة، وإذا وجد هذا الشرط يكون الإلغاء أو التعديل بدون تعويض إلا إذا اشترط أن يكون إلغاء أو التعديل في مدة معينة قبل انطلاق الرحلة للسماح للوكالة السياحة والأسفار بالتعاقد مع السائح آخر مثل ما هو منصوص عليه في الفقرة الثانية من البند السابع من الشكل النموذجي لعقد السياحة والأسفار المعد من طرف وزارة السياحة والصناعات التقليدية، أنه إذا لجأ السائح إلى إلغاء تسجيله في الرحلة قبل ثلاثين يوما من انطلاقها يلتزم بأن يدفع للوكالة السياحة والأسفار مبلغا قدره ألف دينار.

وإذا كان هذا الإلغاء خلال الفترة الممتدة ما بين 30 يوما على الأكثر و15 يوما على الأقل من انطلاق الرحلة، فإنه يلتزم بدفع ما قيمة عشرون بالمائة من المبلغ الإجمالي للرحلة، أما إقدام السائح على إلغاء الرحلة خلال مدة أقصاها 15 يوما و48 ساعة على الأقل من انطلاق الرحلة فيدفع للوكالة السياحة

[1] - عبد الرحمان زوهير، المرجع السابق ، ص 45.

والأسفار ما قيمة ستون بالمائة من المبلغ الإجمالي للرحلة، أما إذا ألغى الرحلة قبل الانطلاق بـ 48 ساعة فإنه يكون ملزما بدفع قيمة تسعون بالمائة من المبلغ الإجمالي للرحلة[1].

و خلاصة القول :

يقع على عاتق السائح عدة التزامات وجب عليه احترامها وذلك من أجل ضمان حسن سير الرحلة،لذلك يلتزم بدفع المقابل المتفق عليه والتزام باحترام التعليمات المتمثلة في النظام العام والآداب واحترام برنامج الرحلة ويترتب على مخالفة السائح لمثل هذا الالتزام انتفاء المسؤولية من جانب الوكالة إذا أصابه من جراء ذلك ضرر.

[1] - عبد الرحمان زوهير ، مرجع سابق ، ص45.

الفصل الثاني

الفصل الثاني:المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار اتجاه السائح

تقدم وكالات السياحة والأسفار خدماتها للجمهور إما مباشرة أو بواسطة الغير من محترفي خدمات النقل و الفندقة و المتعة و غيرها من الخدمات السياحية.

ومن المتصور أن يقدم الزبون مطالبته على إثر الأضرار التي يتعرض لها بسبب حادث أو خيبة الأمل الناجمة عن عدم حصوله على الخدمة ذاتها التي وعدته بها الوكالة نفسها، أو لأنه لم يحصل من الناقل أو الفندقي على الإشباع التام لحقوقه المترتبة عن العقد الذي أبرمه مع الوكالة، وعلى ذلك فإن المسؤولية المدنية لوكالات السياحة قد تكون مسؤولية عن أفعالها الشخصية أو مسؤولة عن فعل الغير[1] لذلك تختلف طبيعة المسؤولية وكالة السياحة والأسفار بحسب طبيعة الرحلة إذا كانت منظمة من قبل وكالة المذكورة أو من طرف السائح.

وعلى هذا الأساس سنحاول الكشف عن أركان مسؤولية وكالة السياحة والأسفار في (المبحث الأول) وطبيعة المسؤولية وكالة السياحة والأسفار في (المبحث الثاني).

[1] عدنان ابراهيم سرحان، المرجع السابق ، ص437.

المبحث الأول: أركان المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار:

مما لاشك فيه أن مخالفة وكالة السياحة والأسفار لالتزاماتها يفتح الباب أمام السائح أو ذوي حقوقه لرفع دعوى قضائية ضدها لأجل تحميلها مسؤولية جبر الأضرار التي لحقت بجسده أو لحقت بماله، أو لحقت به من جراء إلغاء الرحلة أو الإقامة أو تعديل برنامجها من جانب وكالة السياحة والأسفار، فتقوم مسؤوليتها على أساس الخطأ الشخصي[1]، أو عن طريق المسؤولية العقدية عن فعل الغير لذلك تعد مسؤولية وكالة السياحة والأسفار مسؤولية قانونية ملزمة بتعويض الضرر يقع على من يتسبب للغير سواء بعمله الشخصي أو بخطأ بعض الأشخاص المسؤول عنهم أو بسبب حادث نشأ عن شيء كان مالكه أو حائزا إياه.

وتتمثل أركان المسؤولية الناجمة عن العمل الشخصي للمسؤولية الناتجة عن جرم أو شبه جرم في الضرر والخطأ والعلاقة السببية بين الخطأ والضرر[2].

وعلى هذا الأساس سنحاول تفصيل هذه الأركان وفق المطالب التالية:

المطلب الأول: الخطأ

قد يحدث الشخص ضرار لشخص أخر نتيجة تقصير منه ،كأن يتلف مالا لأحد الأشخاص ،فإن هذا الشخص يكون مسؤولا عما يحدثه من أضرار في مواجهة الشخص المضرور عن طريق تعويض هذا الضرر ، ويستوى في ذلك أن يكون الفعل الضار قد صدر من الشخص عن عمد أو عن غير عمد وهذه الحالة يعبر عنها بالمسؤولية عن الأعمال الشخصية ،لكن قد يسأل الشخص كذلك عن الأفعال الضارة التي تصدر من اللذين تربطهم به رابطة تبعية [3]فيطلق على هذه الحالة بالمسؤولية عن فعل الغير فيعتبر المدين (وكالة السياحة والأسفار) قد ارتكب خطا حين عهد بتنفيذ التزامه إلى غيره (مقدمي الخدمات)ولم ينفد هذا الغير الالتزام أو أخل به[4] ،ولتوضيح ذلك ،فإننا سنتعرض إلى تعريف الخطأ في (الفرع الأول)وبيان عناصره في (الفرع الثاني).

[1]أحمد السعيد الزقرد، المرجع السابق ص 193.

[2]زهدي يكن ،المسؤولية المدنية أو الأعمال غير المباحة ،الطبعة الأولى ،منشورات المكتبة العصرية ،بيروت صدا ،ص 34-36.

[3]خليل أحمد حسن قدادة ،الوجيز في شرح القانون المدني ،مصادر الالتزام ، الجزء الأول ،الطبعة الثانية ، ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر 2005، ص231.

[4]علي علي سليمان ،دراسات في المسؤولية المدنية في القانون المدني الجزائري ،الطبعة الثانية ،ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر ،ص80.

الفرع الأول :تعريف الخطأ

يعرف الخطأ بأنه هو الخطأ الذي يقع من المسؤول في حق الغير المضرور وليس الذي يقع من المسؤول في حق ذاته وثبوت الخطأ شرط ضروري لقيام المسؤولية المدنية [1] .

لذلك نجد أن مسؤولية وكالة السياحة والأسفار الشخصية هي مسؤولية قانونية على أساس الخطأ المفترض ، وهو ما نصت عليه المادة 21من القانون 06/99 بقولها "تكون وكالة السياحة مسؤولة على كل ضرر يتعرض له الزبون مترتب عن عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي لالتزامها "،بمعنى ذلك أنه ما على السائح إلا إثبات إلتزام الوكالة وعدم تنفيذها له دون إثبات خطئها ليحصل على التعويض .

إن المظهر الرئيسي لاحتراف المدين هو التخصص الفني الذي يكتسبه في أداء العمل وهذا التخصص هو الذي يؤدي إلى رفع درجة المستوى الفني في تنفيذه للالتزام ،والسبب في ذلك هو أن من يحترف مهنة معينة ، يجب أن يعد نفسه إعدادا تاما للقيام بها ، فيحصل على المؤهلات الضرورية ويكتسب المعلومات الفنية ويتحصل على الأدوات اللازمة لحسن تنفيذ التزامه ،ويعد مكانا ملائما يتناسب مع طبيعة العمل وعليه أن يختار معاونيه الذين يمكنهم مساعدته بصورة مفيدة في أداء العمل المنوط به [2].

وعلى ذلك ينتظر المتعاقد (السائح)من المدين المحترف (وكالة السياحة والأسفار)أن ينفذ التزامه بدرجة أعلى من أي شخص عادي أخر كان متبصرا ومع وجود هذه الظروف المصاحبة لإبرام العقد.

وبالتالي الرغبة الجامحة في حماية المستهلك دعت إلى التشدد في مواجهة وكالات السياحة والأسفار، فتغير الحال في الوقت الحاضر ،حيث اتجه المشرع ويؤيده في ذلك القضاء إلى تبني جملة من الالتزامات السابقة الذكر بنتيجة حمل الوكالات على إثرها بشكل غير مباشر أحيانا وعلى نحو صريح وواضح في أحيانا كثيرة المسؤولية دون حاجة لإثبات الخطأ في جانبها عن الأضرار التي يتعرض لها الزبون ويبدو هذا الأمر واضحا من خلال استعراض مختلف الالتزامات التي تتحمل بها وكالات السياحة والأسفار لمصلحة زبائنها[3] .

ويتضح مما سبق أن وكالة السياحة والأسفار باعتبارها طرف مهني محترف تتحمل مسؤولية أخطائها عند تأديتها لنشاطاتها المختلفة ،ويشترط بناء على ذلك لقيام مسؤوليتها إثبات الخطأ في جانبها وهنا تختلف طبيعة الالتزامات بين الالتزامات ببذل عناية والتزامات بتحقيق نتيجة .

---

[1] الشريف الطباخ ،تعويض عن الإخلال بالعقد ،التطبيق العملي المسؤولية المدنية في ضوء القضاء والفقه ، الطبعة الأولى ، دار الفكر والقانون المنصورة ،سنة 2008،ص212.

[2] أحمد شوقي محمد عبد الرحمان ،المسؤولية العقدية للمدين المحترف ،توزيع منشأة المعارف ،الإسكندرية ،2003،ص49.

[3] عدنان إبراهيم سرحان ، المرجع السابق، ص439-440.

الفرع الثاني : عناصر الخطأ

عرفنا أن مسؤولية الشخص عن أي عمل يصدر منه ويسبب ضرار للغير، لا تقوم إلا إذا توافر الخطأ، وللخطأ عنصران عنصر مادي وهو الانحراف عن سلوك الشخص المعتاد والعنصر الثاني معنوي وهو التميز.

أولا :العنصر المادي (التعدي)

قدمنا أن الخطأ هو إخلال بالتزام قانوني وهذا يكون بأن ينحرف الشخص في سلوكه ويضر بالغير وبذلك يتحقق التعدي [1]، لذلك إذا لم تقم وكالة السياحة والأسفار بتنفيذ الالتزامات الناشئة عن عقد السياحة والأسفار ، تقوم معها مسؤولية الوكالة المتعاقدة مع الزبون بصرف النظر عما إذا كانت هي قائمة بالتنفيذ أم لا كما سبق بيانه على النحو السالف الذكر .

ونلاحظ أن التعدي قد يكون عن عمد،وفي هذه الحالة يشكل الانحراف عن السلوك وذلك عند عدم تنفيذ الوكالة السياحة لالتزاماتها كليا أو جزئيا، وكما قد يكون عن إهمال وتقصير وذلك عندما تعهد وكالة السياحة لمقدمي الخدمات السياحية تنفيذ كل أو جزء من خدمات في مواجهة السائح .

ثانيا : العنصر المعنوي (الإدراك)

يتمثل هذا العنصر في التميز ،فهو الركن المعنوي للخطأ لذلك يتضح من نص المادة 125قانون مدني جزائري ، أن الارادة التشريعية قد ربطت أهلية المسؤولية بالتمييز ،ومن ثم فلا مسؤولية على الصبي الغير مميز.

وعلى هذا الأساس نجد أن القانون 06/99 المتعلق بشروط وكيفيات إنشاء وكالات السياحة والأسفار واستغلالها الذي نص في المادة 03منه على" أنه لا يمكن أيا كان أن يطلب بصفة شخصية رخصة استغلال وكالة السياحة والأسفار إذا لم تتوفر فيه الشروط الآتية :أن لا يتجاوز عمره (19) سنة".

ويتضح لنا مما سبق أن الشخص عديم التمييز لا يمكن نسبه الخطأ إليه إذا ليس لديه القدرة على التميز بين الخطأ والصواب ومن ثم فتنتفي المسؤولية عنه لانتفاء ركن الخطأ[2]، وبتطبيق هذا الحكم على عقد وكالة السياحة والأسفار وجب على الوكيل أن يكون مميزا وذلك من أجل استغلال وكالة السياحة

[1] محمد صبري السعدي ، شرح القانون المدني الجزائري ، مصادر الالتزام ،الواقعة القانونية ،الجزء الثاني،الطبعة الثانية ،دار الهدى ،الجزائر 2004،ص29.

[2] محمد صبري السعدي ،المرجع نفسه، ص 38-39.

والأسفار لأن النشاط السياحي يلزم الخبرة والاحتراف لممارسة هذا النشاط وبالتالي يكون وكيل السياحة كامل الأهلية .

المطلب الثاني : الضرر

يعتبر الضرر هو الركن الثاني من أركان المسؤولية المدنية سواء كانت تقصيرية أم كانت عقدية، فلا يكفي لقيام المسؤولية توافر ركن الخطأ ، بل يجب أن ينجم عن هذا الخطأ ضرر ، فإذا انتفى الضرر فلا تقبل دعوى المسؤولية لأنه لا دعوى بغير مصلحة،وعلى من يدعي الضرر أن يثبته بكافة طرق الإثبات. وعلى هذا الأساس سنتطرق إلى تعريف الضرر في (الفرع الأول) وإلى شروطه في (الفرع الثاني).

الفرع الأول: تعريف الضرر.

الضرر هو الأذى الذي يصيب الشخص من جراء المساس بحق من حقوقه أو بمصلحة مشروعة أو بمعنى آخر إخلال بمصلحة مشروعة سواء كانت هذه المصلحة مادية أو أدبية[1].

ومن خلال ما سبق يتضح لنا أن الأضرار التي قد تصيب السائح أثناء الرحلة أو الإقامة متعددة إما تكون مادية والتي لا تخرج عن كونها إما أضرار جسدية ناتجة عن الحوادث التي تقع أثناء الانتقال والزيارات السياحية أو أضرار مالية تنشأ عن ضياع أمتعة السائح ، وإما تكون معنوية وهو الضرر الذي يلحق الشخص في غير حقوقه المالية ، فهو ما يصيب الشخص في كرامته أو في شعوره....الخ.

لذلك يجوز للسائح المطالبة بالتعويض عن الضرر المعنوي الذي أصابه جراء الآلام التي خلفها الحادث[2].

الفرع الثاني :خصائص الضرر

لقد سبق وأن عرفنا الضرر على أنه هو الأذى الذي يصيب الشخص(السائح) سواء كان ماديا أو معنويا والتي وجب على المتسبب في ذلك(وكالة السياحة والأسفار) تعويض المضرور، والذي يمكن تقديره بالمال عن أي خسارة التي لحقت بالسائح أو ما فاته من كسب وعلى هذا الأساس تعددت خصائص الضرر ومن أهمها[3] :

---

[1] بلحاج العربي، النظرية العامة للالتزام في القانون المدني الجزائري، الجزء الثاني، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999، ص 141 - 143.

[2] أحمد سعيد الزقرد ، المرجع السابق ، ص 195.

[3] Corinne renault-brahlnsty ,droit des obligation ,4eme Edition,gualino, éditeur,paris , 2003, p 264 .

أولا: أن يكون الضرر مؤكدا

بمعنى أن الضرر أيا كان (ماديا أو جسديا) يجب أن يكون مؤكدا في حدوثه وهو لا يكون كذلك إلا أن يكون قد وقع بالفعل ، أو سيقع في المستقبل لا محالة ، كالأضرار التي تصيب السائح أثناء الرحلة بسبب حادث أدى به إلى عجز دائم للسائح مما سيؤدي بالمصاب (السائح) إلى الانقطاع عن ممارسة مهنة معينة ، وهنا كان ضرر جسدي ناتج عن خطأ الشخصي من وكالة باعتبارها مستأجرة أو مالكة لوسيلة النقل.

ثانيا: أن يكون الضرر غير مشروع

ويشترط في الضرر أيضا أن يكون غير مشروع ، لذلك قد تمتنع وكالة السياحة والأسفار عن تنفيذ التزاماتها وهذا يشكل ضرر للسائح . كما نصت المادة 31 من القانون 06/99 :" يصدر الإنذار في الحالات الآتية: ثبوت عدم احترام الوكالة لقواعد المهنة أو صدور حكم قضائي بسبب عدم التنفيذ الجزئي وغير المبرر للالتزامات التعاقدية تجاه الزبائن أو مع المتعاملين ".

يتضح لنا من فحوى المادة السابقة الذكر أن وكالة السياحة والأسفار عند مخالفتها لقواعد المهنة و للالتزامات التعاقدية تجاه الزبون تسبب هذه الاخطاء ضرر غير مشروع للسائح.

ثالثا: أن يكون الضرر مباشرا

يكون الضرر مباشرا متى كان نتيجة طبيعية للفعل الضار الصادر من المسؤول (وكالة السياحة والاسفار) سواء كان الضرر بعد ذلك متوقعا أم غير متوقع[1]، ويكون الضرر نتيجة طبيعة للفعل الضار متى لا يمكن المضرور(السائح) تفاديه إن هو بذل عناية الرجل المعتاد. كما نصت عليه المادة 182 من القانون المدني الجزائري.

لذلك فلا يقضي بتعويض إلا بقدر الضرر الواقع فعلا و الناجم عن الحادث مباشرة و الأضرار غير امباشرة ، لا يسأل عنها الفاعل إلا إذا كان لها اتصال واضح بالجرم أو شبه الجرم.[2]

وبالتالي يجب أن يكون الضرر مباشرا صادر مباشرة من وكالة السياحة و الأسفار في الحق السائح من أجل تعويضه بقدر الضرر الواقع فعلا و الناجم عن الحادث مباشرة.

المطلب الثالث: العلاقة السببية بين الخطأ و الضرر.

يقصد بها وجود علاقة مباشرة ما بين الخطأ الذي ارتكبه المسؤول (وكالة الساحة و الأسفار) و الضرر الذي أصاب المضرور(السائح)، والسببية هي الركن الثالث من أركان المسؤولية وهي ركن مستقل عن

[1] عبد الرزاق دربال، الوجيز في النظرية العامة للالتزام، مصادر الالتزام، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2004 ص 79 وما بعدها.

[2] زهدي يكن، المرجع السابق ، ص 36.

ركن الخطأ فإذا وجد الخطأ وانتفت العلاقة السببية انتفت المسؤولية ، ويكون استقلال هذا الركن أكثر وضوحا في حالات الخطأ المفترض[1].

لذلك قد تقوم وكالة الساحة بحجز غرفة في الفندق لصالح السائح وقد يصيب هذا الأخير ضرار سواء كان جسديا أو ماليا المتمثل في سرقة أو ضياع أمتعته ، وفي هذه الحالة توجد علاقة سببية بين خطأ الوكالة في سوء اختيارها للفندق و الضرر الذي أصاب السائح من جراء سرقة أمتعته، لذلك يجوز للسائح المطالبة بالتعويض عن الضرر الذي أصابه في الفندق من جراء الإهمال أوعدم بذل عناية كافية في المحافظة على أمتعة السائح.

وعليه فإنه لا يكفي أن يكون الخطأ هو السبب الذي ترتب عليه الضرر، بل يجب أن يكون هو السبب المباشر وكذلك السبب المنتج، فإذا رجع الضرر إلى سبب أجنبي انعدمت السببية ولا تقوم المسؤولية.

وعلى هذا الأساس سنعالج بعض المسائل الهامة المتعلقة بالسببية في (الفرع الأول) ودراسة السبب الأجنبي في (الفرع الثاني).

الفرع الأول: ضرورة السببية المباشرة

ذكرنا أن علاقة السببية شرط أساسي لقيام المسؤولية ، غير أنه كثيرا ما يصعب تقدير هذه العلاقة بسبب ظروف الأحوال و تداخلها ، لذلك فإنه يجب لتوافر علاقة السببية أن يكون الخطأ في جملة الظروف التي أحاطت بالحادثة و التي أدت إلى تحقق الضرر. أما إذا تبين أن الضرر كان يمكن وقوعه ولو لم تحدث الفعلة التي لحقها وصف الخطأ ، فلا يثبت لها وصف الضرورة بالنسبة له.

الفرع الثاني: السبب الأجنبي

تنص المادة 127 ق.م على أنه " إذا أثبت الشخص أن الضرر قد نشأ عن سبب لا يد فيه كحادث مفاجئ ، أو قوة قاهرة أو خطأ صدر من المضرور أو خطأ من الغير ، كان غير ملزم بتعويض هذا الضرر ، مالم يوجد نص قانوني أو اتفاق يخالف ذلك".

وطبقا لهذا النص فإن السبب الأجنبي الذي يترتب عليه انتفاء مسؤولية وكالة السياحة و الأسفار هو واحد من ثلاثة: القوة القاهرة أو الحادث الفجائي وخطأ المضرور الذي هو(السائح) ، وخطأ الغير (وهم الأشخاص الذين تعهد إليهم تنفيذ التزاماتها) ، فالمقصود بالسبب الأجنبي عن المدعى عليه (وكالة السياحة) هو كل فعل أو حادث لا ينسب إليه ، ويكون قد جعل منع وقوع الفعل الضار مستحيلا[2].

[1] عمرو عيسى الفقي، الموسوعة القانونية في المسؤولية المدنية، دار الكتب القانونية، مصر، ص 48.

[2] بلحاج العربي، المرجع السابق، ص171 و 172 و 195.

خلاصة القول:

تعتبر وكالة السياحة و الأسفار مسؤولة مسؤولية مدنية عند تحقق أركانها الثلاثة عن أي ضرر سواء كان ماليا أو جسديا يصيب السائح وكان ناتجا عن أخطائها شخصيا أو عن فعل مقدمي الخدمات السياحية التي تلجأ إليهم لتنفيذ التزاماتها، لذلك ملزمة بتعويض عن الأضرار التي تلحق بالسائح من أجل جبر الضرر.

المبحث الثاني: طبيعة مسؤولية وكالة السياحة و الأسفار اتجاه السائح

لما كانت التزامات وكالة السياحة والأسفار ومن ثم مسؤوليتها تختلف باختلاف الرحلة ذاتها فردية أو شاملة،وفي الأولى لا تخرج عن كونها وكالة، بينما في الغالب في الثانية تكون مقاولة،[1] لذلك مسؤولية وكالة السياحة والأسفار لا تقف عند أخطائها الشخصية و إنها تتعداها إلى الغير الذين تعهد إليهم الوكالة تنفيذ بعض الخدمات السياحية.

وعلى هذا الأساس نجد أن طبيعة المسؤولية وكالة السياحة و الأسفار تتوقف على طبيعة الدور المنوط بها ،لذلك تعتبر وكالة السياحة مسؤولة عن كل ضرر ناتج عن الخدمات السياحية المتفق عليها وتكون ملزمة بالتعويض السائح .لذلك تختلف طبيعة المسؤولية فقد تكون مسؤولية عقدية ناتجة عن خطأ الوكالة ويتمثل في خروج على التزام سابق ويتحدد مضمونه بناءا على اتفاق المتعاقدين،وقد تكون مسؤولية تقصيرية بسبب ارتكاب شخص خطأ يصيب الغير بالضرر ،فالدائن المضرور هنا أجنبي عن المدين لا يرتبط بعقد معه.

وبناءا على ذلك سنحاول الكشف عن المسؤولية العقدية في (المطلب الأول)والمسؤولية التقصيرية لوكالة السياحة في (المطلب الثاني)وأخيرا نتناول آثار مسؤولية الوكالة السياحة والأسفار في (المطلب الثالث).

المطلب الأول :المسؤولية العقدية لوكالة السياحة و الأسفار

لقد عرفت المادة 14من القانون 06/99السالف الذكر "عقد السياحة و الأسفار على أنه "كل اتفاق مبرم بين الوكيل والزبون والمتضمن وصفا لطبيعة الخدمات المقدمة وحقوق والتزامات الطرفين"ومن خلال هذا التعريف يتضح لنا أن وكالة السياحة والأسفار تتفق مع السائح وذلك في العقد السياحي المبرم بينهما على طبيعة الخدمات التي تقدمها له أثناء الرحلة ،لذلك قد تمتنع وكالة السياحة عن تنفيذ هذا العقد ويقع للسائح ضرر نتيجة لذلك ،ففي هذه الحالة تقوم مسؤولية عقدية لوكالة السياحة والأسفار بسبب خروجها على اتفاق سابق .

[1] أحمد السعيد الزقرد ،المرجع السابق، ص .192

وعلى هذا الأساس نحاول الكشف عن تعريف المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار في (الفرع الأول)وشروط قيامها في (الفرع الثاني).

الفرع الأول :تعريف المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار

المسؤولية العقدية هي التي تترتب على الإخلال بالتزام مترتب عن عقد صحيح[1]، لذلك لا يجوز للسائح أن يطالب بالتعويض عن أفعال التعرض من طرف الوكالة السياحة، إلا إذا كانت هذه الأفعال قد وقعت بعد عقد السياحي المبرم بينهما .

وبالتالي تقوم مسؤولية وكالة السياحة والأسفار كقاعدة عامة عن مخالفتها لأحد الالتزامات التي يولدها عقد الرحلة ، إذ نشأ عنها الإضرار بالسائح أو العميل سواء كان ضررا جسديا أو ماليا ، كذا يجوز للسائح أن يرفع دعوى تعويض عن الضرر المتمثل في عدم تنفيذ عقد الرحلة كليا أي بإلغاء الرحلة أو جزئيا كتعديل بعض برامجها مثلا أو تغيير البرنامج الرئيسي للرحلة[2].

فالمسؤولية العقدية لوكالة السياحة يشترط لقيامها شروط سنحاول بيانها في الفرع التالي:

الفرع الثاني: شروط المسؤولية العقدية لوكالة السياحة و الأسفار

يشترط لقيام مسؤولية العقدية لوكالة السياحة و الأسفار توافر الشروط الآتية:

أولا: أن يرتبط الدائن (السائح) **و المدين** (وكالة السياحة و الأسفار) **بعقد صحيح:**بمعنى لا تكفي موافقة إرادة الأطراف، ولكن أيضا تنفيذ الالتزامات المتفق عليها[3] ، لذلك إصابة السائح بالضرر أثناء فترة الإقامة بالفندق ، ففي هذه الحالة لا تسأل وكالة السياحة والأسفار عن الإخلال بضمان سلامة إلا إذا ثبت أنها أساءت اختيار الفندق الذي يقيم فيه السائح.

ثانيا: أن ينشأ ضرر مباشر عن عدم تنفيذ التزام أوعن الإخلال بتنفيذ التزام مترتب على هذا العقد:

لذلك فإذا كان عقد صحيح بين السائح و الوكالة السياحة و الأسفار ونشأ ضرر للسائح بسبب عدم تنفيذ التزام من التزامات العقد أو الإخلال به.

مثال ذلك: عند إصابة السائح في الرحلة جماعية شاملة المنظمة من طرف الوكالة والتي يكون تنفيذها بوسائل النقل مملوكة أو مستأجرة لها ، وهنا تعتبر الوكالة السياحة مسؤولة مسؤولية عقدية لتعويض عن الضرر الذي أصاب السائح أثناء النقل.

[1] www.dmipfmr.ulg.ac.be/epidemiovet/teaching/3doc/droit/06-droit-3g.mv.pdf

[2] أحمد السعيد الزقرد، المرجع السابق، ص 194.

[3] https/goskive.com/fr/course/ieseg-udoit.civilchapter/5728/flashcards.

ثالثا: أن يكون من أصابه الضرر المباشر دائنا بالالتزام الذي لم ينفذ أو الذي حدث الإخلال بتنفيذه أو خلفا له:بمعنى قد يصيب السائح (الدائن) ضرارا من جراء امتناع وكالة السياحة عن تنفيذ التزاماتها المتفق عليها سواء أضرار جسدية أو مالية[1].

خلاصة القول:

تعتبر وكالة السياحة و الأسفار مسؤولة عقديا عند خروجها على التزام سابق متفق عليه المتعاقدين بناء على عقد صحيح ، وبالتالي تكون ملزمة بتعويض السائح عن الأضرار التي أصابته من جراء ذلك متى توفرت شروط المسؤولية العقدية كما سبق الإشارة إليها.

وكذلك لابد من الإشارة إلى أن التزام وكالة السياحة و الأسفار بحجز وتسليم تذاكر السفر المناسبة و السارية المفعول دون أن يتجاوزها إلى غيرها هو التزام بتحقيق نتيجة ، لذلك ذهب القضاء الفرنسي إلى تحميل وكالة السياحة بالتزام نتيجة ، أو كما يشار إليه أحيانا بضمان فعالية النتيجة أي فعالية بطاقات السفر و تذاكره ، حيث تقوم عند الإخلال به مسؤوليتها العقدية دون أن يتحمل الزبون عبء إثبات الخطأ في جانبها ،مثال ذلك في واقعة اضطر فيها زبائن إحدى وكالات السياحة بعد تسجيل حقائبهم وعلى إثر صعود أحد الركاب في اللحظات الأخيرة محمولا على حمالة المرضى الى تغيير طيرانهم،مما أدى الى تحملهم دفع تكاليف إضافية للسكن وسيارات الأجرة والاتصالات،زيادة على الضرر الذي تعرضت له حقائبهم التي وجدت وقد تعرضت للتلف جزئيا،وذهبت محكمة النقض الفرنسية إلى عدم مسؤولية وكالة السفر في الوقت الذي ثبت فيه أن عدم فعالية التذاكر كانت نتيجة ظروف خارجة عن العقد [2].

المطلب الثاني :المسؤولية التقصيرية لوكالة السياحة والأسفار

تنص المادة 124من القانون المدني الجزائري "بأن كل عمل أيا كان ،يرتكبه المرء ويسبب ضرار للغير يلزم من كان سببا في حدوثه بالتعويض ".

يتضح من هذه المادة أن وكالة السياحة والأسفار قد تسأل مسؤولية تقصيرية وذلك عندما تعهد تنفيذ التزاماتها لأشخاص آخرين لتقديم هؤلاء خدمات سياحية للسائح [3].

وبالتالي يطالب السائح بالتعويض عن الأضرار متى توفرت شروط المسؤولية التقصيرية، لذلك سنتناول تعريف المسؤولية التقصيرية في (الفرع الأول)وبيان صورها في (الفرع الثاني).

[1] علي علي سليمان، المرجع السابق ، ص 119.

[2] عدنان ابراهيم سرحان ،المرجع السابق ، ص 438-439.

[3] المادة 124من التقنين المدني الجزائري .

الفرع الأول :تعريف المسؤولية التقصيرية لوكالة السياحة والأسفار

يعرف الفقه المسؤولية التقصيرية بأنها الالتزام بتعويض الضرر الذي أصاب الغير والذي يلزم من ارتكبه بالتعويض[1].

ويتضح من هذا التعريف أن وكالة السياحة قد تسأل مسؤولية تقصيرية وذلك عند توافر أركانها ،وتأخذ عدة صور قد تكون مسؤولية ناتجة عن أعمالها الشخصية أو مسؤولية ناتجة عن عمل الغير وهذا ما سنوضحه في الفرع الاتي :

الفرع الثاني :صور المسؤولية التقصيرية لوكالة السياحة والأسفار

لقد سبق القول أن وكالة السياحة والأسفار تقوم بتنفيذ الخدمات السياحية التي تتفق عليها مع السائح ،إلا أنه قد تمتنع في بعض الأحيان عن تنفيذ كل برامج الرحلة أو بعضها وهو ما يحدث عادة في الرحلات الشاملة ،أو قد تلجأ في بعض الأحيان إلى أشخاص ممن عهدت إليهم تنفيذ بعض التزامات عقد الرحلة وفي هذه الحالة قد لا يحصل السائح على مستوى الخدمة المتفق عليها في جميع مراحل الرحلة أو يصيبه ضرار سواء جسدي أو مالي .

وعلى هذا الأساس تكون وكالة السياحة ملزمة بتعويض الضرر الذي أصاب السائح على أساس المسؤولية التقصيرية وهذه المسؤولية تأخذ عدة صور هما مسؤولية عن الأعمال الشخصية ومسؤولية عن عمل الغير.

أولا : المسؤولية عن الأعمال الشخصية

وهي تلك المسؤولية التي تتحقق بمناسبة الأعمال الشخصية أي تلك الذي تترتب على عمل يصدر من المسؤول نفسه (وكالة السياحة والأسفار)[2] .

والمسؤولية عن الأعمال الشخصية تقوم على فكرة الخطأ الواجب الإثبات،لذلك نجد أن الخطأ في المسؤولية التقصيرية هو إخلال بالتزام قانوني .

وبالتالي نجد أن المشرع الجزائري في نص المادة 20من القانون 06/99السالف الذكر على أنه "عند إخلال مالك وكالة السياحة والأسفار أو وكيله بواجباتها المهنية ،فإنهما يتعرضان لأحد الإجراءات المنصوص عليها في المواد 30و31و32و33"وكذلك نص أيضا في المادة 17على أنه "لا يمكن مراجعة السعر المتفق عليه بين الطرفين إلا بموجب بند وارد في العقد ".

[1] محمد المنجي ،دعوى التعويض ، الطبعة الثانية ، منشأة المعارف ، الإسكندرية ،1999، ص 285.

[2] محمد المنجي ،المرجع نفسه، ص288.

ويتضح لنا من فحوى المادة السابقة الذكر على أنه إذا لم يكن بند في العقد ينص على أنه يجوز مراجعة السعر المتفق عليه من طرف المتعاقدين وقامت الوكالة بمراجعته لوحدها ،فهنا يكون قد أخلت بالتزام قانوني ويعد خطأ صادر من المسؤول (وكالة السياحة والأسفار)يستوجب المسؤولية التقصيرية .

ثانيا :المسؤولية عن فعل الغير

تقوم المسؤولية عن عمل الغير على فكرة الخطأ المفترض من جانب المسؤول تشمل هذه الصورة حالتين هما :مسؤولية متولى الرقابة عمن هم في رقابته ومسؤولية المتبوع عن أعمال التابع[1]،وبتطبيقنا هذا الحكم على عقد وكالة السياحة والأسفار نجد أن مسؤوليتها عن عمل الغير تأخذ صورة مسؤولية المتبوع عن أعمال التابع وذلك عندما تعهد وكالة السياحة والأسفار بتنفيذ التزاماتها الناشئة عن العقد السياحي إلى الأشخاص غير خاضعين لإشرافها ،لذلك قد تقع أخطاء عند تنفيذهم كل أو جزء من الخدمات في مواجهة السائح وهذا ما يلحق ضرار بالسائح أثناء تنفيذهم لتلك الالتزامات الموكلة إليهم ،وهنا يكون المتبوع (وكالة السياحة والأسفار)مسؤولا عن الضرر الذي يحدثه تابعه (مقدمي الخدمات)بعمله غير المشروع متى كان واقعا منه في حال تأذيه وظيفته أو بسببها .

لذلك إذا أساءت وكالة السياحة والأسفار اختيار مقدمي الخدمات من أماكن الإقامة والناقل والمرشدين عن إهمال ،كانت مسؤولة في مواجهة السائح المتضرر من هذا الاختيار سواء اعتبرت ناقلا أو وكيلا أو مقاولا ،على أساس الخطأ الشخصي .

وبالتالي إذا عهدت وكالة السياحة لأشخاص تابعين لها تنفيذ كل أو جزء من الالتزامات الناتجة عن العقد السياحي كانت الوكالة مسؤولة اتجاه السائح المضرور طبقا لأحكام المسؤولية المتبوع عن فعل التابع.[2]

خلاصة القول:

تكون الوكالة مسؤولة مسؤولية تقصيرية عند إخلالها بالتزام قانوني على أساس أعمالها الشخصية باعتبارها المسؤولة أو قد تكون مسؤولة على أساس عمل الغير وفي هذه الحالة عندما تعهد تنفيذ التزاماتها لأشخاص آخرين من أجل قيامهم بتلك الخدمات السياحية لصالح السائح فيلحقوا ضرار بهذا الأخير من جراء تنفيذهم للالتزامات الموكلة إليهم وهذا راجع لإهمال وكالة السياحة وسوء اختيار تابعيها .

[1] محمد المنجي ،المرجع السابق ،ص315.

[2] أحمد السعيد الزقرد،المرجع السابق، ص260.

المطلب الثالث:آثار مسؤولية وكالة السياحة والأسفار

لقد سلف القول أن التزام وكالة السياحة والأسفار بضمان سلامة السائح أثناء الرحلة أو الإقامة هو التزام بتحقيق نتيجة تفتضيه طبيعة عقد السياحة والأسفار ،إذ من غير المعقول أن يعود السائح جثة هامدة إلى مواطنه ،وكذلك قد يلحق السائح أثناء الرحلة أضرار مالية من جراء هلاك أو تلف الأمتعة لذلك فإن أي إخلال من جانب وكالة السياحة والأسفار بهذا الالتزام يفتح الباب أمام السائح أو ذوي حقوقه للمطالبة بالتعويض عن الأضرار الجسدية والمالية التي لحقت به .

والواقع أن تعرض السائح للأضرار الجسدية محتمل وقوعه أكثر في رحلات الجماعية الشاملة التي تنظمها وكالات السياحة والأسفار لفترة زمنية معينة،مما يسمح خلال هذه المدة بإمكانية وقوع حادث أثناء الانتقال والإقامة أو التجول ، وعلى هذا الأساس يمكن القول أن الحادث عادة ما يكون مرتبطا بوسيلة النقل المستخدمة، ويثير في هذه الحالة مسؤولية وكالة المنظمة للرحلة بوصفها ناقلا أو مقاولا كما قد يقع الضرر أثناء إقامة السائح بأحد الفنادق كسرقة أمتعة أو تلفها،فتعتبر الوكالة المذكورة مسؤولية بوصفها وكيلا أو مقاولا عن السائح حسب طبيعة الرحلة أي بحسب إذا كانت منظمة من قبل وكالة السياحة والأسفار أو من طرف السائح[1].

وعلى هذا الأساس سنتطرق إلى مفهوم التعويض عن الأضرار الجسدية في(الفرع الأول)والتعويض عن الأضرار المالية في (الفرع الثاني).

الفرع الأول :التعويض عن الأضرار الجسدية

يستخدم مصطلح الأضرار الجسدية للتعبير عن الأضرار التي تصيب الشخص في جسمه و يعبر هذا المصطلح عن الآثار الناجمة عن الاعتداء على جسم الإنسان سواء ما تعلق منها بالآثار المباشرة أو غير المباشرة.

و يكاد ينعقد اجتماع الفقه على أن لكل إنسان الحق في سلامة جسمه و يقصد بهذا الحق مصلحة الفرد في أن يظل جسمه مؤديا كل وظائفه العضوية على النحو العادي الطبيعي الذي تحدده قوانين طبيعة معينة وفي أن يحتفظ بتكامله وأن يتحرر من الآلام البدنية.

لذلك لا يجوز للمسؤول عند مطالبة المضرور (السائح) له بتعويضه عن هذا العنصر من الضرر أن يدفع طلبه على أساس انتقاء وقوع عجز أو ألم أو خسارة أو عدم ضياع كسب ،لأن هذا العنصر

[1] رابح بلعزوز ،المرجع السابق ، ص 114-115.

ينطوي على الجانب الموضوعي من حق الإنسان في سلامة جسمه و حياته ، هذا الجانب الذي يتساوى فيه الناس جميعا.

فكل شخص يتمتع بهذه القدرات المطلقة أو الموضوعية التي منحت له لكونه إنسانا، من أجل ذلك فإن مجرد المساس بهذه القدرات يتحقق معه الضرر الجسدي وهو ضرر لا يطلب من المضرور إثباته.[1]

وبالتالي إذا اثبت وقوع الاعتداء عليه، فإن بهذا يكون قد أثبت بطريق اللزوم تحقق هذا الضرر بغير حاجة الدليل.

لقد سبق القول أن مسؤولية المدنية في الأصل تقوم على أركان ثلاثة هما :

الخطأ و الضرر و علاقة السببية بينهما وسواء كان الخطأ مفترضا أو واجب الإثبات ، فالقاعدة أن من يدعي ضرار أصابه نتيجة خطأ الغير و يطلب التعويض عنه ، فعليه يقع عبء إثبات هذا الضرر وذلك بأن يثبت ما فاته من كسب و ما لحق به من خسارة ، توصلا إلى الحصول على التعويض الجابر لهذا الضرر ، بصرف النظر عن طبيعة أساس المسؤولية التي يقيم عليه دعواه ،فلا يختلف الأمر إذا كانت قائمة على خطأ واجب الإثبات أم على خطأ مفترض .[2]

وبتطبيقنا هذا الحكم على عقد الوكالة السياحة و الأسفار مثال ذلك : إصابة السائح بالضرر أثناء فترة الإقامة بالفندق , ففي هذه الحالة لا تسأل وكالة السياحة و الأسفار عن الإخلال بضمان سلامة إلا إذا ثبت أنها أساءت اختيار الفندق الذي يقيم فيه السائح .

وفي هذا الخصوص يقول الدكتور أحمد السعيد الزقرد : أنه بإمكان المضرور أن يرفع دعوى التعويض عن وكالة السياحة و الأسفار أو على صاحب الفندق أو عليهما معا ، بمعنى أن له الخيار بين دعوى المسؤولية العقدية ، على أساس إخلال الوكالة بالالتزامات الناشئة عن العقد الذي يربطه بها أو دعوى المسؤولية التقصيرية ضد الفندقي ، باعتبار أنه لا توجد أية علاقة تعاقدية بينهما على أساس تجزئة العقد السياحي و تحديد الجزء من البرنامج الذي وقع فيه الحادث ، فإن كانت لحظة وقوع الحادث أثناء الإقامة في الفندق يحكمها عقد الفندقة اعتبر الفندقي مسؤولا مسؤولية تعاقدية في مواجهة السائح المضرور و ليس وكالة السياحة والأسفار[3] ، حيث جاء في فحوى المادة 25 من القانون 01/99 المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط الفندقة "يكون الفندقي مسؤولا عن الضرر المترتب على وفاة الزبون أو الجروح الناجمة عن حادث وقع له داخل المؤسسة الفندقية التي يقيم فيها أو المرافق التابعة لها أو في أي مكان

[1]- طه عبد المولى طه ، التعويض عن الأضرار الجسدية ، دار الكتب القانونية ، مصر ، 2002 ص 71 – 72.

[2]- طه عبد المولى طه ، المرجع نفسه ، ص 62 – 63.

[3]أحمد السعيد الزقرد،المرجع السابق ، ص 198.

يقع تحت مسؤوليته"، إلا أننا نجد أن هذا الرأي لا يتوافق مع موقف المشرع الجزائري في المادة 21 من القانون 06/99 التي نصت :«أن وكالة السياحة والأسفار مسؤولة عقديا عن كل ضرر يلحق بالسائح سواء تسبب في ما عهدت إليهم تنفيذ التزاماتها. ».

وهو نفس ما ذهب إليه القضاء في فرنسا حيث قضت محكمة النقض الفرنسية بمسؤولية وكالة السياحة و الأسفار المنظمة للرحلة عن الإخلال بالالتزام ضمان سلامة سائح تعرض لحادث بفندق وقضت بأن المسؤولية تقوم على نفس القواعد التي يسأل على أساسها الفندقي الذي عهدت إليه بإقامة الزبائن[1].

وفي الأخير يمكن القول أنه إذا اثبت المضرور (السائح) خطأ وكالة السياحة و الأسفار في الحالات التي يشترط فيها الخطأ , فإنه يقع على وكالة السياحة والأسفار باعتبارها الملزمة بضمان السلامة الجسدية للسائح تعويضه تعويضا كاملا عن الأضرار اللاحقة به ، بما فيه ما فاته من كسب وما لحقه من خسارة بسبب الإصابة وتقدير التعويض يرجع إلى القاضي الموضوع بما له من سلطة تقديرية في ذلك.[2]

وقد أصدرت محكمة النقض في سنة 1911 حكما شهيرا وهاما أقرت فيه بأن مسؤولية الناقل تجاه المسافر عما يصيب هذا الأخير من ضرر أثناء عملية النقل هي مسؤولية عقدية ، ولم تكتف المحكمة بذلك بل قضت أيضا بأن الناقل يلتزم بضمان سلامة المسافر وهذا يعني وصوله سليما و معافى إلى جهة الوصول .

و تتلخص وقائعه في ما ورد في القرار التالي : استقل شخص يدعى "زيد بن حمدي" إحدى السفن السابقة للشركة العامة للملاحة عبر المحيط الأطلنطي للسفر من تونس إلى بون وفي أثناء عملية النقل أصيب هذا المسافر في قدميه إصابة بالغة بسبب سقوط خزائن وضع في السفينة بطريقة معيبة ، طالب هذا المسافر الشركة الناقلة بالتعويض أمام محكمة الجزائر ، فدفعت الشركة هذه الدعوى بعدم اختصاص المحكمة تأسيسا على وجود شرط في عقد النقل يجعل الاختصاص المحلي لمحكمة مرسيليا , فقضت المحكمة برفض هذا الدفع, و أسست قضائها على قواعد المسؤولية التقصيرية لا التعاقدية , هي واجبة التطبيق ولا محل إذن وفقا لما ذهب إليه قضاء هذه المحكمة للتمسك بالعقد المبرم بين المسافر و الشركة الناقلة أولا مجال لإعمال هذه الشروط الواردة في العقد.

[1]- أحمد السعيد الزقرد ، المرجع السابق، ص 200.

[2]- المادة 182 من تقنين المدني الجزائري .

ولما عرض الأمر على محكمة النقض رفضت قضاء هذه المحكمة و قضت بأن عقد النقل المبرم بين المسافر والناقل هو الأساس في تحديد طبيعة مسؤولية الناقل و المسافر الذي أصيب بضرر أثناء عملية النقل لا يؤسس دعواه على الفعل الضار بل هو يؤسس على عقد النقل المبرم بينه و بين الناقل .

ولم تكتف محكمة النقض بوجوب تطبيق أحكام المسؤولية العقدية بل أضافت إلى ذلك عبارة صارت بعد ذلك متداولة في أحكام القضاء هي أن الناقل لا يلتزم بتوصيل المسافر الى مكان الوصول بل عليه أن يوصله الى هذا المكان سليما معافى , فالإصابة التي حدثت لهذا المسافر تبين إخلال الناقل بتنفيذ التزامه بضمان السلامة،وهكذا لم تعد مسؤولية الناقل مسؤولية تقصيرية بل عادت مسؤولية عقدية وفي إطار هذه المسؤولية يتحقق الالتزام بضمان سلامة المسافر ، فعلى الناقل إذن التزام محدد أو بعبارة أخرى التزام بتحقيق نتيجة و هذه النتيجة هي ضمان و صول المسافر سليما معافى الى جهة الوصول[1] .

الفرع الثاني : التعويض عن الأضرار المالية

التعويض هو الأثر المترتب على قيام المسؤولية و يتمثل في جبر ما لحق المضرور من أضرار فالتنفيذ بمقابل أي عن طريق التعويض المالي هو القاعدة العامة في المسؤولية التقصيرية و الأصل في التعويض أن يكون مبلغا من المال[2].

وعلى هذا الأساس يتمثل الضرر المالي الذي يصيب السائح أثناء الرحلة في فقد أو تلف أو سرقة أمتعته،وهنا تنص المادة 18 من القانون رقم 06/99 السالف الذكر :«على التزام وكالات السياحة باتخاذ جميع الإجراءات للمحافظة عل ممتلكات الزبون التي تقبل التكفل بها ، يعني أن هناك أمتعة تتكفل بها الوكالة و أخرى لا تتكفل بها ، لذلك نفرق بين ما إذا كانت هذه الأشياء قد عهد بها السائح الى وكالة السياحة و الأسفار أم لا، و نتناول أحكام الأمتعة التي عهد بها إلى وكالة السياحة و الأسفار وكذلك حكم الأمتعة التي بقي السائح محتفظا بها بنفسه أثناء الرحلة [3]، وذلك وفق الفروع التالية :

أولا : الأمتعة المعهودة بها وكالة السياحة والأسفار :

كما ذكرنا أن العقد السياحي غالبا ما يأخذ صورة الرحلة الشاملة التي تنظمها وكالة السياحة والأسفار و تدعو الجمهور للاشتراك فيها , وفي هذه الرحلات عادة ما يعهد السياح بأمتعتهم إلى الوكالة المذكورة لتتولى نقلها , ثم يجدها السائح في غرفته بالفندق مقابل عمولة تدخل في المبلغ الإجمالي للرحلة [4]،وعلى

[1]- مختار رحماني محمد ،المسؤولية المدنية عن حوادث نقل الأشخاص بالسكك الحديدية ، دراسة مقارنة في ضوء الفقه ، دار هومة ،الجزائر 2003 ص 46.

[2]- محمد عبدالظاهر حسين، الجوانب القانونية للمرحلة السابقة على التعاقد، مجلة الكويت، العدد الثاني، جامعة الكويت ، 1998، ص 773.

[3]- عبد الرحمن زوهير ، المرجع السابق ، ص 37- 47.

[4]- أحمد السعيد الزقرد ،المرجع السابق ،ص 250.

هذا الأساس يصبح السائح(مودعا) ووكالة السياحة و الأسفار (مودعا لديه) والعقد هو عقد وديعة بينهما، يلتزم فيه المودع لديه بحفظ الشيء الذي تسلمه ورده عينا إلى مودع ، و أن يبدل في ذلك عناية الشخص العادي [1]، بمعنى أنه لكي تقوم مسؤولية وكالة السياحة و الأسفار عن فقد الأمتعة المعهود بها إليها ، يجب أن يثبت السائح خطأ الوكالة المذكورة أو خطأ من عهدت إليهم مهمة حفظ هذه الأمتعة وذلك ما يترتب عليه إمكانية تخلص وكالة السياحة والأسفار من المسؤولية الملقاة على عاتقها إذا أثبتت أنها بذلت العناية المطلوبة في حفظ الأموال المودعة لديها أو ثبت أن الهلاك قد وقع لسبب أجنبي لا يد لها فيه .

وبذلك يمكن القول أن طبيعة العقد السياحي باعتباره من عقود الاستهلاك ينتج عنها عدم إمكانية تطبيق أحكام الوديعة العادية بشأن التزام وكالة السياحة و الأسفار بحفظ أمتعة السائح التي عهد بها إليها، الذي يتحول من التزام ببذل عناية في الوديعة العادية إلى التزام بتحقيق نتيجة ، مادام سلوك الوكيل السياحي يقاس بمعيار المهني الحريص وليس حراسة ما تحت يده .

وبذلك تقوم مسؤوليته دون حاجة إلى إثبات خطأ في جانبه أو في جانب من عهد إليهم بدوره حفظ أمتعة السائح كالناقل أو الفندقي و كذلك التزاماتها بعدم استعمال تلك الأمتعة دون الحصول على إذن مسبق [2] .

ثانيا : الأمتعة غير المعهود بها إلى وكالة السياحة و الأسفار

إذا لم يعهد السائح بأمتعته إلى وكالة السياحة و الأسفار على النحو السالف بيانه أعلاه، فإنها لا تكون مسؤولة عنها بوصفها مودعا لديه ، غير أنه يتعين في هذه الحالة النظر إلى الزمان والمكان الذين حدث فيهما التلف أو ضياعها وهو الأمر الذي لا يخرج عن أحد فرضين التاليين :

1-فقد الأمتعة أو تلفها أثناء النقل :

إن الأمتعة التي يحتفظ بها السائح أثناء النقل كالنقود و حقائب اليد ومتطلباته الشخصية , فيما لا يتجاوز القدر الذي يسمح به للمسافر عادة بالاحتفاظ و الذي يعلن عنها الناقل في تذكرة النقل، و قبل تنفيذ العقد، يظل السائح هو المسؤول عن حفظها, ولا تسأل وكالة السياحة عن فقدانها أو ضياعها أما

[1]- المادتين 590 و 2/592 من التقنين المدني الجزائري.

[2]- عبد الرحمان زوهير ،المرجع السابق ، ص 48.

الأمتعة التي يصطحبها السائح معه والتي تجاوز القدر أو الوزن المسموح به، فإن المسافر ملزم بتسليمها إلى الناقل لأجل توصيلها مقابل أجر ويكون الناقل مسؤولا عن فقدانها أو تلفها[1] .

وقد رأينا فيما مضى أن عقد السياحة و الأسفار قد يأخذ حكم عقد النقل، فتعتبر وكالة السياحة والأسفار بالنسبة للسائح ناقلا ، إذا كانت مالكة أو مستأجرة لوسيلة النقل مع سائقها ، أو ظهرت بمظهر الناقل ،مما يترتب عليه في هذه الحالة أنها تبقى مسؤولة أمام السائح عن حفظ أمتعته التي عهد لها بها لا بوصفها منظمة للرحلة و إنما بوصفها ناقلا .

و تأكيدا لذلك حكم القضاء الفرنسي بمسؤولية وكالة السياحة و الأسفار عن فقد إحدى السائحات حقيبة أمتعتها التي كانت قد عهدت بها إلى سائق السيارة المستأجرة من طرف الوكالة المذكورة ، و ذلك على أساس أن هذه الوكالة قامت بدور الناقل ، نظرا لأن السائق المركبة كان يباشر عمله تحت إشرافها ورقابتها و لأنها هي الجهة الوحيدة التي تملك صلاحية إعطاء تعليمات و أوامر تنفيذ الالتزام بنقل المسافرين.

وفضلا عن ذلك فقد تبين من وقائع الدعوى أن العميل تعاقد مع وكالة المذكورة دون أن يتبين له أنها تتعاقد معه بوصفها وسيطا أو وكيلا لإتمام الرحلة[2] .

ونستخلص في الأخير أن الأمتعة اليدوية لا تخرج عن حيازة المسافر فقد استبعدها القانون التجاري في المادة 67 من التزامات، الناقل، لذلك لا مجال للحديث عن مسؤولية وكالة السياحة والأسفار .

أما بالنسبة للأمتعة المسجلة التي يتقاضى عنها الناقل أجرا ، فهنا تكون الوكالة باعتبارها ناقلا مسؤولة عن الهلاك أو التلف ، إذا قامت بالنقل بوسائل نقل تابعة لها ، أما اذا اقتصر دورها على الوكالة فلا تكون مسؤولة إلا إذا ثبت أنه أساءت اختيار الناقل و أنه لولا هذا الخطأ لما وقع التلف أو الضياع.

2- فقد الأمتعة أو تلفها أثناء الإقامة بالفندق :

يقصد بالفندق المكان الذي يحصل فيه السائح على جميع الخدمات التي يحتاج إليها طيلة مدة ضيافته [3].

لذلك إذا أودع السائح بنفسه أمتعته بالفندق الذي نزل فيه ، اعتبر ذلك بمثابة الوديعة الفندقية التي نظمها المشرع الجزائري بقواعد خاصة[4] .

---

[1]- أحمد السعيد الزقرد ، المرجع السابق ، 207 و 208.

[2]-أحمد السعيد الزقرد ، المرجع نفسه ، ص 208 – 209.

[3] زيد المنير ، الأمن والسلامة في المنشآت السياحية و الفندقية ،طبعة الأولى ،دار الراية للنشر و التوزيع ، عمان ، 2012 ، ص 107.

[4]المواد بين 2/599 الى 601 من التقنين المدني الجزائري .

وبالتالي يتضح مما سبق أن أصحاب الفنادق يتحملون مسؤولية جسيمة مقارنة بالوديعة العادية , و تتجلى هذه المسؤولية الجسيمة من خلال توسع المشروع في معنى الوديعة ، بحيث يعتبر كل شيء يصطحبه معه النزيل إلى الفندق مودعا لدى الفندقي حتى ولو لم يتم تسليمه إليه، وكذا من خلال توسيع مسؤوليتهم بالمحافظة على الأمتعة المودعة لديهم عن فعل المترددين على الفندق [1].

فلا يكفي صاحب الفندق في بذل عناية الشخص العادي في المحافظة على هذه الأمتعة لكي يتخلص من عبء المسؤولية، كما هو الحال بالنسبة للوديعة المأجورة ، بل يجب كذلك أن يراقب إتباعه وكل من تردد على الفندق .

و المشرع الجزائري اشترط على النزيل أن يخطر صاحب الفندق بوقوع السرقة أو التلف أو الضياع بمجرد علمه بذلك و إلا سقط حقه في التعويض[2] ، على أن لا تتجاوز ستة أشهر من اليوم الذي يغادر الفندق[3] .

وكذلك نص المشروع في المادة 37 من القانون 01/99 المتعلق بالفندقة «على أنه يتعين على الزبون إخطار الفندقي بمجرد علمه بتلف شيء مملوك له أو تخريبه أو سرقته .

كما حدد أقصى لمسؤولية الفندقي فيما يتعلق بالنقود و الأوراق المالية كالأسهم و السندات والأشياء الثمينة الأخرى , بحيث لا يسأل عن تعويض يجاوز 500 دج مالم يكن قد أخذ على عاتقه حفظ هذه الأشياء وهو عالم بقيمتها أو كان قد رفض استلامها بدون سبب معقول أو كان هو من تسبب في وقوع الضرر نتيجة خطأ جسيم صادر عنه أو عن أحد تابعيه [4].

و بالتالي فإن الوديعة الفندقية ترتب على عاتق المودع لديه التزاما بتحقيق نتيجة ، فيكون الفندقي مسؤول بمجرد ضياع أو تلف أمتعة النزيل دون حاجة لإثبات خطأ أو إهمال في جانبه .

أما إذا قامت وكالة السياحة و الأسفار بتنظيم الرحلة الشاملة باسمها و لحسابها، بما في ذلك الإقامة في الفنادق المملوكة أو مستأجرة لها .

فإن دورها في هذه الحالة يشبه دور المقاول ويقع عليها بالتالي جميع التزامات المقاول في مواجهة رب العمل (السائح) وأهمها ضمان رجوعه عليها بالتعويض [5]، عن سرقة أو تلف ودائعه ولها بعد ذلك الرجوع على صاحب الفندق بما دفعته للسائح من تعويض .

---

[1] المادة 2/599 من التقنين المدني .

[2] المادة 1/601 من التقنين المدني.

[3] المادة 2/601 من التقنين المدني.

[4] المادة 3/599 من التقنين المدني .

[5] - المادة 564 من التقنين المدني .

و تأكيدا لذلك حكم القضاء الفرنسي بمسؤولية وكالة السياحة و الأسفار عن مخالفة الالتزام بحفظ ودائع الزبائن و حراستها ، شأنه في ذلك شأن صاحب الفندق تماما .

وتفسيرا لذلك قضت المحكمة بأن الوكالة المذكورة قامت بدور الناقل للمسافرين , و المنظم للرحلة وبرنامجها , فضلا عن كونها صاحبة الفندق و بالتالي فهي بمثابة مقاول سياحي يلتزم بتعويض الأضرار التي تلحق بودائع الزبائن وهو ما يتفق مع نص المادة 21 من القانون رقم 06/99 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة و الأسفار «الذي يقضي بتحميل وكالة السياحة مسؤولية تعويض كل ضرر يلحق بالزبون، ناتج عن أي مقدم خدمة تلجأ إليه الوكالة المذكورة عند انجاز الخدمات المتفق عليها »[1].

[1]- حكم صادر عن محكمة باريس بتاريخ 1970/12/17 ، أشار اليه د.أحمد السعيد الزقرد،المرجع السابق ، ص 213.

الخاتمة

الخاتمة:

لقد بينت هذه الدراسة أن وكالات السياحة والأسفار تكتسي أهمية بالغة في عصرنا الحديث وذلك من خلال الدور الذي تلعبه في ترقية وتسويق الخدمات السياحية .

لذلك أهتم المشرع الجزائري بتنظيم مهام وكالات السياحة والأسفار عن طريق سن القانون رقم 99-06.

وعلى هذا الاساس تقوم وكالات السياحة والأسفار بتنظيم الرحالات والإقامات سواء كانت فردية أو جماعية وتأمينها الى المسافرين ،وذلك بموجب عقد يبرم بين الطرفين لذلك تلتزم بعدة التزامات قد تتعلق بسلامة وأمن السائح أو الالتزامات المرتبطة بالخدمات السياحية التي تقدمها لسائح بغية الترويح عن النفس أو المتعة أو العلاج أو اداء مناسك الحج والعمرة .

إلا انه في بعض الأحيان قد تتقاعس وكالات السياحة عن تنفيذ التزاماتها وذلك يسبب الضرر لسائح ، لأنه في الغالب نجد أن وكالة السياحة والأسفار لا تقوم بجميع الخدمات السياحية بنفسها وإنما تعهد بها للأشخاص الأخرين ،لاسيما إذا تعلق الأمر برحالات شاملة حيث تتعهد وتتنوع الخدمات السياحية .

وقد يحصل أن يسبب هؤلاء الأشخاص ضرر للسائح وهذا ما يفتح الباب أمام السائح للمطالبة بحقوقه من جراء الاضرار التي حدثت له الناجمة عن اخطاء الوكالة السياحية أو الأشخاص الذين عهدت اليهم تنفيذ الخدمات السياحية .

لذلك تركزت جهودها في دراسة موضوع بحثنا انطلاقا من اشكالية البحث المطروحة في المقدمة وما تم التوصل اليه من النتائج في اخر البحث يمكن ايجازه في النقاط التالية :

1-أن مسألة العلاقة التي تربط وكالات السياحة والاسفار بالعملاء تخضع للقواعد العامة في القانون المدني .

2-إن الالتزامات الملقاة على عاتق وكالات السياحة والاسفار تتنوع بين بذل عناية وتحقيق نتيجة ،وذلك حسب طبيعة الخدمات ونوع الرحلة .

3- حماية للسائح وتعزيز مركزه قام المشرع الجزائري بتشديد التزامات وكالة السياحة واقرار المسؤولية تجاه السائح وذلك لضمان سلامته اثناء الرحلة .

وفضلا عن ذلك فإن تحقيق الانضباط في مجال النشاط السياحي عن طريق تقييد وكالات السياحة والاسفار بمجموعة من الشروط المادية والمهنية يبقى مجرد هدف منشود لا يمكن بلوغه إلا بتوفير أكبر حماية لسائح بمعنى انه يجب تحميل وكالة السياحة والاسفار باعتبارها الطرف القوي في هذه العلاقة المسؤولية بقوة القانون عن كل ضرر يلحق بالسائح اثناء تنفيذ الخدمات المتفق عليها ،مالم يتضح من الوقائع ان هذا الضرر راجع لسبب اجنبي لا يد لها فيه، إلا أننا نجد أن وكالات السياحية الجزائرية مازالت تعاني من عراقيل وصعوبات في مجال الطلب على خدماتها السياحية، لذلك نقترح في الأخير ما يلي :

1-اهتمام وكالات السياحة الفعلي والجدي بتسويق السياحي .

2-الحفاظ على المناطق السياحية في الجزائر وتنميتها لترويج السياحة وتنشيطها بين الدول السياحية .

قائمة المراجع

قائمة المصادر و المراجع

أولا : المصادر و المراجع باللغة العربية

1-الكتب :

أ-الكتب العامة:

1. أحمد شوقي محمد عبد الرحمان ،المسؤولية العقدية للمدين المحترف ،توزيع منشأة المعارف،الإسكندرية، 2003.
2. أحمد عبد الكريم سلامة، القانون الدولي الخاص النوعي، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية القاهرة.
3. بلحاج العربي، النظرية العامة للالتزام في القانون المدني الجزائري، الجزء الثاني، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999.
4. خليل أحمد حسن قدادة ،الوجيز في شرح القانون المدني ،مصادر الالتزام ، الجزء الأول ،الطبعة الثانية ، ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر ،2005.
5. زهدي يكن ،المسؤولية المدنية أو الأعمال غير المباحة ،الطبعة الأولى ،منشورات المكتبة العصرية ،بيروت صدا .
6. الشريف الطباخ ،تعويض عن الإخلال بالعقد ،التطبيق العملي المسؤولية المدنية في ضوء القضاء والفقه ، الطبعة الأولى ، دار الفكر والقانون ،المنصورة ،سنة 2008.
7. طه عبد المولى طه ، التعويض عن الأضرار الجسدية ، دار الكتب القانونية ، مصر ، 2002.
8. عبد الرزاق دربال، الوجيز في النظرية العامة للالتزام. مصادر الالتزام، دار العلوم للنشر والتوزيع الجزائر، 2004.
9. عبد القادر أقصاصي، الالتزام بضمان السلامة في العقود، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي لإسكندرية،2010.

ب-الكتب المتخصصة:

1. زيد المنير ، الأمن والسلامة في المنشآت السياحية و الفندقية ،طبعة الأولى ،دار الراية للنشر والتوزيع ، عمان ، 2012 .
2. عصام نعمة إسماعيل، نظم السياحية دراسة حول التشريعات والأنظمة السياحية والفندقية في لبنان طبعة الأولى، مكتبة الاستقلال، بيروت، 2009.
3. علي فلاح الزعبي، التسويق السياحي والفندقي مدخل صناعة السياحة والضيافة، طبعة الأولى دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2013.

ثانيا : النصوص التشريعية و التنظيمية

أ-المراسيم:

1- المرسوم 10.186 المعدل والمتمم للمرسوم 200-48 الذي يحده شروط وكيفيات انشاء وكالات السياحة والأسفار المؤرخ في 04 جويلية 2010،الجريدة الرسمية، العدد 44، المؤرخ في 09 شعبان عام 1431هـ، 21 يوليو سنة 2010.

ب-القوانين:

1. القانون المدني المعدل والمتمم، قانون رقم 07- 05 المؤرخ في 13 ماي ،2007 الجريدة الرسمية العدد 78 المؤرخ في 30 سبتمبر 1975.
2. قانون التجاري رقم رقم 75- 59 المعدل والمتمم بالأمر 05-02 المؤرخ في 06 فبراير 2005 الجريدة الرسمية العدد 101 .المؤرخ في 30 سبتمبر 1975.
3. قانون رقم 99-01 المؤرخ في 19 رمضان عام 1419 الموافق 6 يناير 1999 يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة، الجريدة الرسمية العدد02 المؤرخ في 23 رمضان عام 1419هـ.
4. القانون رقم 89- 02 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك المؤرخ الموافق ل 7 فبراير سنة 1989 المعدل والمتمم بالقانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش المؤرخ في 29 صفر عام 1430 الموافق ل 25 فبراير 2009، الجريدة الرسمية العدد 15 الصادرة في 08 مارس 2009 .
5. القانون رقم 06/99 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والاسفار المؤرخ في 04 أفريل 1999، الجريدة الرسمية العدد 10 المؤرخ في 29 ذو القعدة عام 1420هـ.

ثالثا -الرسائل الجامعية :

1. عبد الكريم جواهرة، الالتزام بضمان السلامة في عقد البيع، رسالة ماجستير، الجزائر.
2. رابح بلعزوز، النظام القانوني لعقد السياحة والأسفار للتشريع الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص عقود ومسؤولية، جامعة بومرداس، 2008.
3. عبد الرحمان زوهير . النظام القانوني لعقد السياحة و الأسفار في التشريع الجزائري . مذكرة التخرج لنيل إجازة المدرسة العليا للقضاء . دفعة 17 . 2009/2006 .

رابعا: مقالات من الأنترنت:

إبراهيم خليل، التزامات وكالة السياحة والأسفار ومسؤوليتها في مواجهة العملاء، Kemana online ; com/users/ibrahim khalil تاريخ التصفح 10.04.2016 على الساعة 10:00

1.احمد السعيد الزقرد، الروابط القانونية الناشئة عن عقد الرحلة، مجلة الحقوق الكويتية، السنة 22 العدد الأول، مارس 1988.

2.عدنان إبراهيم سرحان . العلاقة بين وكالات السياحة و السفر و عملائها . الطبيعة القانونية . الإبرام . التقيد و المسؤولية المدنية . مجلة الحقوق الكويتية . العدد الثالث . 31 سبتمبر 2007.

3.دلال يزيد، الحماية القانونية للسائح في ضوء عقد السياحة، دفاتر السياسة والقانون، العدد الحادي عشر، جوان 2014، الجزائر.

4.محمد عبدالظاهر حسين، الجوانب القانونية للمرحلة السابقة على التعاقد، مجلة الكويت، العدد الثاني، جامعة الكويت ، 1998

خامسا : المصادر و المراجع باللغة الاجنبية

Les livres :

1. Corinne renault-brahlnsty , droit des obligation ,4eme Edition ,gualino éditeur , paris , 2003.

سادسا: المصادر و المواقع الإلكترونية

- مواقع الأنترنت:

1. www.dmipfmr.ulg.ac.be/epidemiovet/teaching/3doc/droit/06-droit-3g.mv.pdf
2. https/goskive.com/fr/course/ieseg-udoit.civilchapter/5728/flashcards.

الفهرس

شكر وعرفان.....I

مقدمة: 01

الفصل الأول الالتزامات الناشئة عن عقد وكالة السياحة والأسفار.....07

المبحث الأول: التزامات وكالة السياحة والأسفار 08

المطلب الأول: الالتزام بضمان سلامة السائح.....09

الفرع الأول: أساس الالتزام بضمان السلامة 10

الفرع الثاني: طبيعة الالتزام بضمان سلامة 12

المطلب الثاني: الالتزامات المرتبطة بالخدمات السياحية.....13

الفرع الأول: الالتزام المبدئي بالإعلام 14

الفرع الثاني: الالتزام بتقديم المساعدة الفنية.....17

الفرع الثالث: الالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات ومراقبتهم :.....18

الفرع الرابع: الالتزام بالدقة والانضباط.....19

المبحث الثاني: التزامات السائح 20

المطلب الأول: الالتزام بدفع مقابل الخدمات المتفق عليها 20

المطلب الثاني: الالتزام باحترام تعليمات وكالة السياحة والأسفار 22

الفرع الأول: الالتزام بمراعاة النظام العام والآداب 22

الفرع الثاني: الالتزام باحترام برنامج الرحلة 23

الفصل الثاني المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار اتجاه السائح.....28

المبحث الأول: أركان المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار: 29

المطلب الأول: الخطأ 29

الفرع الأول :تعريف الخطأ 30

الفرع الثاني : عناصر الخطأ.....31
المطلب الثاني : الضرر.....32
الفرع الأول: تعريف الضرر.....32
الفرع الثاني :خصائص الضرر.....32
المطلب الثالث: العلاقة السببية بين الخطأ و الضرر.....33
الفرع الأول: ضرورة السببية المباشرة.....34
الفرع الثاني: السبب الأجنبي.....34
المبحث الثاني: طبيعة مسؤولية وكالة السياحة و الأسفار اتجاه السائح.....35
المطلب الأول :المسؤولية العقدية لوكالة السياحة و الأسفار 35
الفرع الأول :تعريف المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار.....36
الفرع الثاني: شروط المسؤولية العقدية لوكالة السياحة و الأسفار.....36
المطلب الثاني :المسؤولية التقصيرية لوكالة السياحة والأسفار 37
الفرع الأول :تعريف المسؤولية التقصيرية لوكالة السياحة والأسفار 38
الفرع الثاني :صور المسؤولية التقصيرية لوكالة السياحة والأسفار 38
المطلب الثالث:آثار مسؤولية وكالة السياحة والأسفار 40
الفرع الأول :التعويض عن الأضرار الجسدية.....40
الفرع الثاني : التعويض عن الأضرار المالية.....43
الخاتمة: 49
قائمة المصادر المراجع 52
الملخص :

أصبح النشاط السياحي من العناصر التي تعتم عليها الدولة السياحية بشكل عام و الوكالات السياحية بشكل خاص لزيادة حركتها السياحية الدولية و المحلية ، لذلك تقوم وكالات السياحة بتنظيم رحلات سواء كانت فردية أو جماعية و ذلك بموجب عقد يبرم بين الطرفين من اجل اشباع حاجات السائح ، الى أننا نجد أن طبيعة الالتزام هذه الوكالات نحو العميل تتنوع بين التزام ببدل عناية المشددة و التزام بتحقيق النتيجة .

و بناء على ذلك نجد أن الوكالات السياحية الجزائرية مازالت تعاني من عراقيل و صعوبات في مجال الطلب على خدماتها السياحية ، لذلك تتحمل المسؤولية المدنية لجبر الضرر الذي لحق بالسائح من جراء تقديمها للخدمات السياحية و ذلك بغية تعزيز مركز المستهلك (السائح) من خلال توفير اقصى درجات الحماية و الآمن له .

الكلمات المفتاحية : وكالة السياحة و الأسفار، عقد السياحة و الأسفار، السائح ، النقل، الفندقة. مقدمي الخدمات .عقد الرحلة

Résumé

Devenir une activité touristique d'éléments qui brouille le touriste État en général et en particulier les agences touristiques afin d'accroître le tourisme international et le mouvement local, donc les agences touristiques organisent des voyages, individuelles ou collectives, en vertu d'un contrat conclu entre les parties afin de satisfaire les besoins des touristes, que nous trouvons que la nature de l'engagement de ces organismes en faveur

Mots clés : voyage et tourisme Agence, tourisme touriste voyage contrat, transports, tourisme. Le contrat de vol. Prestataires de services.

Summary

Become a tourism activity of elements which blurs the tourist State in General and especially tourist agencies to increase international tourism and local movement, so the tourist agencies organize trips, whether individual or collective, under a contract concluded between the parties in order to satisfy the needs of tourists, we find that the nature of these agencies commitment towards

Keywords: travel and Tourism Agency, tourism tourist travel contract, transport, tourism The flight contract. Service Providers