المسؤولية المدنية المزدوجة لوكالة السياحة والأسفار

الباحثة: كركوري مباركة حنان
قانون الأعمال
أ.د / هميسي رضا – أستاذ
كلية الحقوق والعلوم السياسية
جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر)

ملخص :

تتميز المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والسفر بأنها مسؤولية مزدوجة. وتقوم نتيجة إخلال الوكالة بالتزاماتها في مواجهة السائح ويستوي في ذلك أن يكون هذا الالتزام قانونيا أو عقديا، حيث أنها تسأل عن خطئها الشخصي عن كل ضرر يلحق بالسائح في الرحلات السياحية الشاملة وعن إساءة تنظيم هذه الرحلات هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى تسأل مسؤولية عقدية عن فعل الغير مقدمي الخدمات الذين تستعين بهم في تنفيذ برنامج الرحلة المنظم من جانبها وكذا طبيعة الدور الذي تلعبه في تنظيمها للرحلة السياحية، ومجال هذه الدراسة هو نطاق المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار.

الكلمات المفتاحية :وكالة السياحة والأسفار، السائح، عقد السياحة، المسؤولية عن الخطأ الشخصي، المسؤولية العقدية عن فعل الغير.

Résumé :

La responsabilité civile de l'Agence de Tourisme et de Voyage se distingue par le fait qu'elle constitue une double responsabilité, résultant du manquement par l'Agence à ses obligations à l'égard d'un touriste, qu'elle soit une obligation légale ou contractuelle. A cet effet, elle devra rendre compte de sa faute personnelle pour chaque dommage subi par le touriste lors des séjours touristiques collectifs et d'une tel mal organisation de voyage d'une part, et d'autre part de la responsabilité décennale pour faute des prestataires tiers dont elle fait appel pour l'exécution du programme de voyage organisé par ses soins ainsi que pour la nature du rôle qu'elle joue lors de l'organisation du voyage touristique. Sur ce, le thème de notre étude a porté sur la responsabilité civile de l'Agence de Voyage et de Tourisme.

Mots clés : Agence de Voyage et de Tourisme, touriste, responsabilité pour faute personnelle, responsabilité décennale pour acte des tiers.

Abstract :

Tourism and travel agency civil liability is characterized by the fact that it constitutes a double liability resulting from any failure by the agency to meet its obligations towards a tourist, either a legal or contractual liability. To that effect, the agency shall report its personal failure, for each damage incurred by tourist during collective touring trips as well as for bad organization, on one hand, and on the other hand, for decennial responsibility resulting in connection with third parties contractors helping it to execute the trip program, as well as the nature of the role it plays in organizing touring trips.

The purpose of this study is the extent of civil liability of touring and traveling agency.

Key words : Touring and traveling agency, tourist, touring agreement, liability for personal fault, decennial responsibility for third parties fault.

مقدمة : تعد السياحة ظاهرة إنسانية واجتماعية وهي تكتسي أهمية اقتصادية على مستوى دول العالم إذ تعد من أعمدة الاقتصاد الوطني في كثير من البلدان، ونافذة تطل على العالم الخارجي تعمل على التداخل بين مختلف الأفراد والثقافات والحضارات. ومن مظاهر النشاط السياحي هي وكالات السياحة والأسفار ويتطلب قيامها بهذه المهمة إبرامها لعقد السياحة والأسفار مع الطرف المستفيد منه وهو السائح، حيث يوجد هناك تنظيم قانوني خاص بالعقد المبرم بين شركات السياحة والسفر وعملائها نظرا لما يمثله هذا العقد من أهمية، إذ يكتسب تحديد مفهومه أهمية خاصة لا تقتصر فقط على أهميته العملية عند قيام الوكالة المذكورة بتنظيم الرحلة السياحية دون أن يلحق السائح أي ضرر بل تمتد الى ما يثيره هذا العقد من مشكلات قانونية متمثلة في التزامات أطرافه في مواجهة بعضهم البعض.

ويقع على عاتق الوكالة طائفة من الالتزامات؛ وهي التزامها بضمان سلامة السائح من كل ضرر فضلا عن عدم رضا السائح عن عدم تنفيذ برنامج الرحلة السياحية أو تنفيذه تنفيذا معيبا فيترتب عليه خطئها الشخصي، وتثور مسؤوليتها عن فعل الغير خاصة عندما تستعين بمقدمي الخدمات السياحية في تنفيذ كل أو جزء من برنامج الرحلة السياحية، وهذا من شأنه أن يؤدي بنا الى طرح التساؤل التالي : إلى أي مدى تقوم مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن أخطائها الشخصية والعقدية عن فعل الغير (الغيرية) في مواجهة عملائها ؟

وعليه سنبحث في نطاق المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار انطلاقا من تعدد مهامها في تنظيم الرحلات السياحية واختلاف الخدمات التي تتعهد بتقديمها للسياح، لذا تسأل شخصيا عند تحملها الالتزامات المترتبة عن عقد السياحة والأسفار، وتسأل مسؤولية عقدية عن فعل الغير عندما تعهد لغيرها تنفيذ ما التزمت به في العقد وسنتعرض الى هذه الأمور على النحو الآتي :

المبحث الأول : المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والسفر عن خطئها الشخصي

المبحث الثاني : المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والسفر عن فعل الغير.

المبحث الأول : المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والسفر عن خطئها الشخصي : يترتب على عاتق وكالة السياحة والسفر جملة من الالتزامات الواردة في بنود العقد المبرم مع السائح منها توفير خدمات النقل والإقامة في المنشآت السياحية وتعيين المرشدين السياحيين وعند امتناعها عن تنفيذ التزاماتها الناشئة عقد السياحة تقوم مسؤوليتها عن خطئها الشخصي؛ والتي تتمثل في الأضرار الجسدية والمالية التي تصيب السائح بالإضافة إلى فقد وضياع أمتعته، وما يلحقه من أضرار من جراء تقديم الخدمات السياحية الرديئة، كما تسأل عن إلغاء أو تعديل الرحلة أو سوء تنظيمها، هذه هي المسؤولية عن الخطأ الشخصي.

ومسؤولية وكالة السياحة والسفر عن خطئها الشخصي تعني إخلالها بالالتزامات العقدية الناتجة عن العقد الذي يربطها مع السائح، مما يترتب عليه إصابة السائح بضرر جسدي أو مادي في الرحلات السياحية الشاملة (المطلب الأول)، بالإضافة إلى عدم رضا السائح العميل من سوء تنظيم الرحلة السياحية (المطلب الثاني)، وسنبحث في هذه الصور على النحو الآتي :

المطلب الأول : مسؤولية وكالة السياحة والسفر في تنظيم الرحلات الشاملة : عند تولي وكالة السياحة والأسفار تنظيم رحلة جماعية شاملة؛ ويراد بهذا النوع الرحلات هو إعداد الوكالة السياحية لبرنامج الرحلة وتنظيمه والإعلان عنها وعرضها على الجمهور للاشتراك فيها، فإن مسؤوليتها في هذه الحالة إزاء السياح المنتفعين منها تكون مسؤولية قانونية بقوة القانون، ومجال هذه المسؤولية المفترضة ينحصر في علاقة الوكالة بعملائها وترتيبا عن ذلك قد يتعرض السائح خلال رحلته السياحية إلى أضرار، ويتخذ الضرر الذي يصيبه صورا متعددة منها الضرر الجسدي المتمثل في الوفاة أو

الإصابة البدنية (الفرع الأول)، والضرر المادي المتمثل بالخسارة المالية التي تلحق أمتعته وحقائبه (الفرع الثاني)، وسنبحث في هذه الصور على النحو الآتي

الفرع الأول : مسؤولية وكالة السياحة والسفر عن الأضرار الجسمانية التي تصيب السائح : إن الضرر الجسدي الذي يصيب السائح عادة ما يكون مرتبط بوسيلة النقل المستخدمة فتكون وكالة السياحة والأسفار مسؤولة عن إخلالها بضمان سلامة السائح بوصفها ناقلا أو مقاولا، وتثور مسؤولية وكالة السياحة والسفر عن الأضرار الجسدية باعتبارها مقاولا بسبب سوء اختيار المركبة أو قائدها أو عدم مراقبته، بالتالي تنطبق أحكام المسؤولية على الوكالة في حالة الإصابة الجسدية التي تصيب السائح أثناء تنقله بوسيلة النقل سواء المملوكة للوكالة أو المستأجرة لها وفي المقابل يتوجب عليها الإشراف والرقابة، فتكون بذلك مسؤولة عن تعويض الضرر الذي يصيب السائح أو ورثته فلا يجوز لها في هذه الحالة التمسك بعدم مسؤوليتها عن الخطأ المنسوب لها إلا إذا ثبت أن الحادث قد وقع نتيجة سبب أجنبي لا يد لها فيه.

ويراد بالضرر الجسدي، الإعتداء على سلامة الشخص في جسمه بإحداث جروح أو إتلاف عضو من شأنه أن يخل بقدرته على الكسب أو في حياته وهو أبلغ ضرر[1]، وهو الأذى الذي يصيب الشخص في جسده فيسبب له ضررا ماديا يتمثل بالمبالغ التي تصرف من أجل العلاج والكسب الذي يفوته لتعطيله عن العمل وضررا معنويا يتمثل بالألم الذي يشعر به المصاب بسبب الجروح أو الإصابة. والواقع أن تعرض السائح لأضرار جسدية محتمل وقوعه أكثر في الرحلات الشاملة التي تنظمها وكالات السياحة والأسفار لفترة زمنية معينة مما يسمح خلال هذه المدة بإمكانية وقوع حوادث أثناء الانتقال أو الإقامة أو التجول[2].

وقد يصاب السائح بالضرر أثناء فترة الإقامة بالفندق ففي هذه الحالة لا تسأل الوكالة إلا إذا ثبت أنها أساءت اختيار الفندق الذي يقيم فيه السائح[3]. كما أن الضرر الجسدي قد يصيب السائح أثناء إقامته بالفندق يعد مزيجا من عدة عقود متعددة تتولد عنها التزامات متتالية في جانب صاحب الفندق، حيث يلتزم بتقديم المأوى المؤقت والمأكل والخدمة والمحافظة على أمتعة النزيل والمحافظة على سلامته[4]، في هذه الحالة تعتبر الوكالة المذكورة مسؤولة عن كل ضرر يلحق السائح أثناء إقامته في المنشأة الفندقية والسبب يعود في ذلك إلى إخلالها بالالتزام بضمان السلامة بوصفه التزاما بتحقيق نتيجة، لأن الإقامة بالفندق لا تعدو أن تكون إحدى مراحل تنفيذ العقد السياحي الذي يعتبر جزء لا يتجزأ indivisible وأن العبرة بالدور الذي تلعبه الوكالة السياحية.

ومن مصلحة السائح المضرور أيضا الرجوع على الوكالة مباشرة وفقا لما تقضي به أحكام المسؤولية العقدية عن خطئها الشخصي باعتبارها ناقلا أو مقاولا في الرحلات الشاملة وهذا هو الأمر الذي أكده المشرع الجزائري في نص المادة 21 من القانون رقم 06/99 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار التي تقضي بأن " تكون الوكالة مسؤولة عن كل ضرر يتعرض له الزبون عن عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي لالتزاماتها ..."[5].

ويبدوا جليا أن المشرع الجزائري في تكييفه لنص المادة 21 قد تأثر بنظيره المشرع الفرنسي الذي نص في المادة 23 من القانون رقم 92-645 المتعلق بتنظيم وكالات السياحة والسفر مسؤولية وكالة السياحة والسفر سواء تعلق الأمر بالمسؤولية عن أفعالها الشخصية أو عن الأفعال الصادرة عن مقدمي الخدمات السياحية بمعرفة الوكالة من فندقي أو ناقل أو مرشد سياحي[6].

والجدير بالذكر أن التعويض عن الضرر الجسدي ينتقل الحق فيه من السائح إلى خلفه ولورثته المطالبة بقدر التعويض كل بقدر نصيبه في الميراث، طالما أن السائح المتوفي لم يتنازل عن حقه في التعويض في حياته أو يبرئ ذمة الوكالة منه في حين أن دائني السائح لهم الحق في المطالبة بالتعويض عن طريق الدعوى غير المباشرة، وفقا لنص المادة 190 من القانون المدني في الحالة التي يكون فيها دائن المضرور نائبا في استعمال حقوق مدينه، وتعود مسألة

تقدير التعويض عن الضرر الجسدي الذي أصاب السائح في عقد الرحلة لإتفاق الأطراف وفي حالة عدم الاتفاق عل مقدار التعويض، يقوم القاضي بتقدير الضرر مع مراعاة الظروف الملابسة للحادث الذي تعرض له السائح طبقا لنص المادة 131 من القانون المدني.

ويلاحظ أنه يجوز للسائح المضرور المطالبة بالتعويض عن الضرر المعنوي، بمعنى الآلام النفسية التي خلفها الحادث ولا ينتقل الحق في المطالبة به إلى خلفه، إلا إذا تحدد ذلك بمقتضى اتفاق بين المضرور والمسؤول، أو طالب به المضرور أمام القضاء أو إذا كان مقدار التعويض محددا بنص القانون[7]. ولما كان التعويض عن الضرر المعنوي – خاصة – لا يعني محو الضرر كلية، فإنه يبيح للمضرور الرضا والمواساة ويجلب له ارتياحا معنويا لذلك نجد القاضي غالبا ما يصطدم بصعوبة تقدير التعويض عن الضرر المعنوي.

الفرع الثاني : مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن الأضرار المالية : مما لا شك فيه أن الأضرار التي تصيب السائح أثناء رحلته السياحية لا تقتصر فقط على الأضرار الجسدية التي تصيبه بل تمتد كذلك إلى الأضرار المالية والمتمثلة أساسا في فقد أو تلف أو سرقة أمتعته، وتجدر الإشارة الى أن القانون 06/99 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، وكذا نظيره القانون الفرنسي رقم 92-645 يخلو كل منهما من تنظيم لحكم المسؤولية عن أمتعة وحقائب السائح، وعليه حاول الفقه معالجة هذه المسألة بالرجوع إلى القواعد العامة في القانون المدني عن طريق التمييز بين حالتين؛ الأمتعة المعهود بها إلى وكالة السياحة والسفر، والأمتعة غير المعهود بها إلى وكالة السياحة والسفر. وهو ما سنتناوله في النقطتين المواليتين :

أولا : الأمتعة المعهود بها الى وكالة السياحة والسفر: غالبا ما يأخذ العقد السياحي صورة الرحلة الشاملة التي تنظمها وكالة السياحة والأسفار وتدعوا الجمهور إلى الاشتراك في برنامج الرحلة، وبطبيعة الحال يعهد السائح العميل بأمتعته للوكالة لتتكفل بمهمة نقلها إلى الفندق المزمع الإقامة به وتتقاضى مقابل ذلك عمولة، بهذا يعد العقد المبرم بينهما عقد وديعة فيصبح العميل مودعا والوكالة مودعا لديها[8]، وتلتزم الوكالة في هذه الحالة بوصفها مودعا لديه بحفظ الشئ المودع وأن تبذل في حفظه عناية الرجل المعتاد طبقا لمقتضيات المادة 02/592 من القانون المدني الجزائري. إلا أن الوكيل السياحي ليس شخصا عاديا في هذه الحالة إنما هو شخص مهني متخصص ومحترف يمتلك مؤهلات وخبرة تنطبق على معايير المهني المتخصص، لذلك فإنه ينبغي عليه أن يحتفظ بأمتعة السائح المودعة لديه من الهلاك أو السرقة أو التلف ومما سبق يتضح لنا بأن طبيعة العقد السياحي، باعتباره من عقود الاستهلاك ينتج عنها عدم إمكانية تطبيق أحكام الوديعة العادية بشأن التزام وكالة السياحة والأسفار بحفظ أمتعة السائح التي عهد بها إليها، وإلا يتحول من التزام ببذل عناية إلى التزام بتحقيق نتيجة، مادام سلوك الوكيل السياحي يقاس بمعيار المهني الحريص بشأن حراسة ما تحت يده[9]. لذا تقوم مسؤوليته دون الحاجة إلى أن يثبت السائح الخطأ الصادر منه لأنه ملزم بتحقيق نتيجة بوصفه منهي محترف ويستوي في ذلك تكفله بحفظ الأمتعة المودعة لديه بنفسه أو عهد بها إلى مقدمي الخدمات من ناقل وفندقي.

كما يترتب على اعتبار العقد المبرم بين الطرفين عقد وديعة يلتزم الوكيل بعدم استعمال الوديعة والمتمثلة أساسا في أمتعة السائح دون الحصول على إذن مسبق منه صراحة أو ضمنا وهو ما أكدته المادة 02/591 من القانون المدني بقولها " وليس له أن يستعملها دون أن يأذن له المودع في ذلك صراحة أو ضمنا "وهو نفس الحكم الذي قضت به المادة 02/719 من القانون المدني المصري بنصها "وليس له أن يستعملها دون أن يأذن له المودع في ذلك صراحة أو ضمنا"، غير أنه يملك حق استعمال الوديعة إذا كان هذا الاستعمال لازما للمحافظة عليها من الهلاك أو التلف ومثال ذلك عند إيداع السائح سيارته لدى وكالة السياحة والأسفار أثناء رحلته السياحية، فإن للوكالة في هذه الحالة حق استعمال السيارة من حين لآخر بعد اخذ إذن السائح بغية المحافظة على محركها سليما.

ثانيا : الأمتعة غير المعهود بها الى وكالة السياحة والسفر : والمقصود بالأمتعة في هذا الشأن الأشياء التي يحتفظ بها الراكب أثناء عملية النقل، ويسمح للمسافر عادة بالاحتفاظ بها دون مقابل في حدود قدر معين أو وزن معين يعلن عنه الناقل عادة بتذكرة النقل، وقبل تنفيذ العقد وهذه الأمتعة الشخصية التي يحتفظ بها الراكب ولا يفقد حيازتها وبديهي أنه لا تثور بصددها مسؤولية وكالة السياحة والسفر[10]، وتتمثل هذه الأمتعة الحقائب والنقود وتبقى في حيازة المسافر أثناء عملية تنقله، وإذا لم يعهد السائح العميل بأمتعته إلى وكالة السياحة والسفر المنظمة للرحلة السياحية، فإنها لا تكون مسؤولة عن فقد الأمتعة بوصفها مودعا لديه غير أنه يتعين في هذه الحالة التمييز بين حالتين بالنظر إلى الزمان والمكان الذين حدث فيهما فقد الأمتعة، وهذا الأمر لا يخرج عن أحد الفرضين :

الفـرض الأول : فقد الأمتعة أو تلفها أثناء النقل : تنص المادة 67 من القانون التجاري الجزائري بأنه " ليس على الناقل أن يحرس الطرود المحمولة باليد والتي يحافظ عليها المسافر". يستفاد من نص المادة أن أمتعة السائح لا تدخل ضمن التزامات الناقل وتعد المسؤولية الناتجة عن هلاكها أو تلفها مسؤولية تقصيرية وليست عقدية وعلى المسافر أن يثبت الخطأ الصادر عن الناقل والعلاقة السببية بين الخطأ والضرر المتمثل في التلف أو الهلاك وعليه لا مجال للحديث عن مسؤولية الوكالة. أما إذا اتخذت الوكالة صفة الناقل وكانت مالكة أو مستأجرة لوسيلة النقل مع سائقها لذا تقوم مسؤوليتها عن فقد أو تلف أمتعة السائح أو الأخر في تسليمها له خلال فترة النقل وهو الأمر الذي أكدته المادة 47 من القانون التجاري الجزائري بنصها " يعد الناقل مسؤولا من وقت تسلمها الأشياء المراد نقلها، عن ضياعها الكلي أو الجزئي أو تلفها أو التأخير في تسليمها".

وعلى هذا الأساس يمكن القول، عند تولي الوكالة القيام بدور الناقل بوسائل نقل تمتلكها أو مستأجرة لها كأصل عام، تسأل مسؤولية الناقل عن فقد أو هلاك الأمتعة التي سلمها لها السائح العميل والتي خرجت من حيازته.

الفرض الثاني : فقد الأمتعة أو تلفها أثناء الإقامة الفندقية : إذا أودع السائح بنفسه الأمتعة الخاصة به في الفندق الذي نزل فيه أو عن طريق وكالة السياحة والسفر، اعتبر ذلك بمثابة الوديعة الفندقية أو ما يسمى بالوديعة الاضطرارية التي نظم المشرع الجزائري أحكامها بقواعد خاصة في القانون المدني في المواد من 599 الى 601، وقد أكد على مسؤولية أصحاب الفنادق والنزل ومن يماثلهم على الأشياء والأمتعة التي يودعها عندهم المسافرون والنزلاء الذين ينزلون عندهم مع وجوب المحافظة عليها. وتعد هذه المسؤولية جسيمة من خلال توسع المشرع في معنى الوديعة الفندقية مقارنة بالوديعة العادية، ويعتبر كل شيء يصطحبه النزيل معه إلى الفندق مودعا لدى الفندقي حتى ولو لم يتم تسليمه إليه[11]، كما يعد مسؤولا عن السرقة أو الضرر الذي لحق أمتعة النزلاء حتى بفعل تابعيه أو المترددين على الفندق، فهو إذن ملزم ليس فقط ببذل عناية الرجل العادي في حفظ الأمتعة بل هو التزام بتحقيق نتيجة، كما هو الحال بالنسبة للوديعة العادية المأجورة بل أيضا بمراقبة أتباعه من خدم وموظفين، بل ومراقبة المترددين على الفندق ولو كانوا من غير أتباعه، مادام لم يثبت أن الهلاك أو التلف قد وقع بسبب خطا النزيل أو قوة قاهرة أو عيب في الشيء المودع[12].

هذا وقد اشترط المشرع على السائح المسافر أن يخطر صاحب الفندق أو النزل بسرقة الشئ أو ضياعه أو تلفه بمجرد علمه وإلا سقط حقه في طلب التعويض، فهذا من شأنه تسهيل مهمة الفندقي في العثور على الأمتعة المسروقة، أو إصلاح الأضرار اللاحقة بها جراء التلف وتسقط بالتقادم دعوى المسافر بانقضاء ستة (06) أشهر من يوم مغادرته للنزل أو الفندق الذي كان يقيم فيه، وذلك طبقا لما ورد في نص المادة 601 من القانون المدني.

هذا وقد ورد استثناء في تحديد مسؤولية الفندقي بتحديد حد أقصى لمسؤوليته، بحيث لا يسأل عن تعويض يتجاوز 500 دج فيما يتعلق بالنقود والأوراق المالية والأشياء الثمينة ويجوز الرجوع عليه بكل القيمة أيا كان مقدارها في حالات وهي؛[13]

- عند تسلم الفندقي النقود أو الأوراق المالية وأخذ على عاتقه مهمة الاحتفاظ بها وحمايتها وهو عالم بقيمتها.

- عند رفض الفندقي تسلم الأشياء والنقود وهو عالم بقيمتها دون أي مسوغ.
- أن يكون الفندقي قد تسبب في وقوع ضرر أو خطأ جسيم أو من أحد تابعيه.

وعليه مما تقدم، عند تحقق كل هذه الشروط جاز للسائح أن يرفع دعوى تعويض على صاحب الفندق أو على وكالة السياحة والأسفار مباشرة، وفي هذا الصدد يجب تحديد طبيعة العلاقة التي تربط بين السائح والوكالة بدقة حتى يتم تحديد المدعى عليه فإذا اقتصر دور الوكالة على القيام بعملية الحجز في الفندق اعتبر العقد المبرم بينها وبين السائح عقد وكالة، وبالتالي لا تلتزم في مواجهته طبقا للقواعد العامة بحسب تنفيذ العقد من جانب الفندقي وهذا ناتج عن عدم التزامها بضمان التنفيذ الجيد للعقد من طرف الفندقي في مواجهة الموكل وفقا لمقتضيات حسن النية في تنفيذ العقود ولا تكون مسؤولة عن تلف أو سرقة أمتعة السائح، ما لم يثبت أن الوكالة قد خالفت تعليماته في اختيارها للفندق الملائم أو الفندق الذي يريد الإقامة فيه[14].

المطلب الثاني : مسؤولية وكالة السياحة والسفر عن سوء تنظيم الرحلة السياحية : بالإضافة إلى الأضرار الجسدية والمالية التي تصيب السائح أثناء تنفيذ عقد السياحة، هناك أيضا مسألة لا تقل أهمية تثير مسؤولية وكالة السياحة والأسفار خاصة في الرحلات الشاملة وهي سوء تنظيم الرحلة من طرف الوكالة وتتجسد في التنفيذ المعيب لعقد السياحة والأسفار إما بإلغاء برنامج الرحلة بشكل نهائي أو يكون إعدادها لبرنامج الرحلة سيئا أو شابه بعض الاضطراب كن تطول مدة الإقامة في فندق ما وتقصر في مكان آخر من دون مبرر مقبول أو يظل السائحون أياما عديدة يقيمون في فندق ولا يخرجون في نزهات ترفيهية حسب ما هو متفق عنه ويفسر عدم رضا السائح عن بمفهوم سوء تنظيم الرحلة، فقد يحدث أن تلغي الوكالة برنامج الرحلة السياحية بكامله (الفرع الأول)، أو تقوم بتعديلات لبرنامج الرحلة المعلن عنه للجمهور دون أن تلغي الرحلة كاملة (الفرع الثاني)، وهو ما سنعالجه في الفرعية المواليين :

الفرع الأول : إلغاء الرحلة من جانب وكالة السياحة والسفر : إن عقد الرحلة ينشئ التزامات متقابلة في ذمة السائح ووكالة السياحة والسفر حيث يصبح كل منهما دائنا ومدينا للآخر وقت إبرام العقد ويدخل ذلك في زمرة العقود الملزمة لجانبين، ويتمثل الالتزام الأساسي للوكالة المذكورة في تنفيذ الرحلة المتفق عليها وبذا فإن إلغاء الرحلة من جانبها إما بسبب عدم عجزها عن تنظيم الرحلة المتفق عليها أو عدم قدرتها على تقديم الخدمات السياحية وتلبية طلبات السائح بتوفير وسائل النقل والإقامة الفندقية والإرشاد السياحي. ويرخص للعميل الذي حصل الإخلال بحقوقه رفع دعوى الفسخ مع التعويض إذا كان له مقتضى، ويشترط لإعمال الفسخ ضرورة إعذار المدين ومع ذلك إذا توافرت جميع شروط الفسخ فإن للقاضي أن يرفض الحكم به إذا كان ما لم يقم المدين بالوفاء به قليلا بالنسبة إلى جميع الالتزامات التي يولدها العقد[15]. وهو الأمر الذي أكدته المادة 119 من القانون المدني بنصها " في العقود الملزمة لجانبين إذا لم يوف احد المتعاقدين بالتزامه جاز للمتعاقد الآخر بعد إعذاره للمدين أن يطالب بتنفيذ العقد أو فسخه، مع التعويض في الحالتين إذا اقتضى الحال ذلك.

وللقاضي السلطة في منح المدين أجلا حسب الظروف، كما يجوز له أن يرفض الفسخ إذا كان لم يوف به المدين قليل الأهمية بالنسبة الى كامل الالتزامات". ويجد ذلك تطبيقه عند تنفيذ وكالة السياحة والأسفار لكامل برنامج الرحلة السياحية لكنها تعدل عن تنفيذ جزء بسيط كإلغاء زيارة مدينة كان مقررا زيارتها ضمن زيارة العديد من المعالم والمدن السياحية، فتمت زيارة معظم المعالم وتعذر زيارتها أو عدولها عن تقديم عرض مسرحي أو اختصار عدد أيام الرحلة، فإن للقاضي رفض فسخ العقد في هذه الحالة لتقاعس الوكالة عن الوفاء بقليل من الالتزامات المترتبة لأن العبرة هي بتنفيذ الالتزامات الأساسية المترتبة عن إبرام العقد.

كما أنه يجوز الاتفاق على فسخ العقد السياحي عند إخلال أحد المتعاقدين بالتزامه دون الحاجة إلى حكم قضائي وعند رفع النزاع حول هذا الاتفاق إلى القضاء، فعليه أن يقضي بالفسخ ويكون حكمه كاشفا أو مقررا لا منشأ له لأن

الفسخ ترتب على اتفاق المتعاقدين وليس على حكم القاضي وهذا الشرط لا يعفي من إعذار المدين[16]، وهو الأمر الذي أكدته المادة 120 من القانون المدني بنصها "يجوز الاتفاق على أن يعتبر العقد مفسوخا بحكم القانون عند عدم الوفاء بالالتزامات الناشئة عنه بمجرد تحقيق الشروط المتفق عليها، وبدون الحاجة إلى حكم قضائي وهذا الشرط لا يعفي من الإعذار الذي يحدد حسب العرف عند عدم تحديده من طرف المتعاقدين ". إلا أن هذا الحكم لا يؤثر بصفة جوهرية على العقد السياحي الذي يعد تجاريا بالنسبة لوكالة السياحة والسفر في تنفيذها لالتزاماتها وجرى العرف التجاري كذلك على إعذار المدين بخطاب عادي أو برقية دون اللجوء الى الأوراق الرسمية.

هذا بالإضافة إلى انفساخ العقد بقوة القانون لاستحالة تنفيذه بسبب أجنبي لا يد له فيه، أي وجود سبب قاهر يستحيل معه تنفيذ الالتزامات ويحدث ذلك في الرحلات إلى الأماكن التي تعاني اضطرابات أمنية كما حدث في مصر أو تونس أو في جنوب شرق آسيا[17]. لذلك عند انفساخ العقد بقوة القانون لا يجوز للسائح المطالبة بالتعويض عما أصابه من ضرر بسبب تفويت الرحلة وينقضي التزام الوكالة بقوة قاهرة دون أن يصدر منها أي خطأ.

وقد يحدث أن تعلن الوكالة السياحية بوسائل الإعلان المختلفة عن تنظيم رحلة جماعية شاملة، فإذا لم يتضمن هذا الإعلان العناصر الجوهرية للعقد اعتبر دعوة للتعاقد وبالتالي يدخل في مرحلة المفاوضة التي تسبق الإيجاب فلا تكون الوكالة ملزمة به، ويجوز لها أن ترفض التعاقد مع من يستجيب لدعوتها دون أن يترتب عليها أية مسؤولية بسبب الرفض ما لم يقترن عدولها عن التعاقد بخطأ حينئذ تلتزم بالتعويض على أساس المسؤولية التقصيرية.

وفي المقابل إذا تضمن إعلان الرحلة السياحية البيانات الجوهرية للعقد والمتعلقة بسير البرنامج السياحي، والتذاكر والمدة المحددة للرحلة وكذا شروط إلغاءها، اعتبر ذلك بمثابة إيجاب من طرف الوكالة موجه للجمهور المتمثل في السياح ويعد إيجاب ملزم نظرا لاقترانه بفترة محددة للقبول[18]، إلا أن هذا الإيجاب يكون معلقا على شرط ويستوي في ذلك أن يكون هذا الشرط صريحا expresse أو ضمنيا tacit وهو توفر عدد معين من المشتركين في الرحلة، فإذا لم يتوافر هذا العدد فإن للوكالة أن ترجع فيما أعلنت عنه مع رد المبالغ التي دفعها العملاء، دون أن تثبت مسؤوليتها وهو ما جاء به القرار الفرنسي الصادر في 14 جوان 1994 الذي اعتبر أن عدم توافر الحد الأدنى من المشتركين هو سبب من أسباب إعفاء الوكالة من المسؤولية العقدية[19].

الفرع الثاني : التعديل في برنامج الرحلة من جانب وكالة السياحة والسفر : قد تقوم وكالة السياحة والسفر بتعديل بعض برامج الرحلة السياحية، بإلغاء بعض الزيارات السياحية أو تقصير مدة الرحلة، وتغيير الإقامة في الفندق المتفق عليه مسبقا أو استبدال بعض الخدمات السياحية بخدمات أخرى[20]. وسواء قامت الوكالة المذكورة بتعديل البرنامج السياحي عن طرق الحذف أو استبدال برنامج ببرنامج آخر، ففي هذه الحالة يجب تحديد الدور الذي تلعبه وكالة السياحة والسفر وهو لا يخرج عن إحدى هذه الحالات التالية :

1- إذا اقتصر دور وكالة السياحة والسفر على مجرد الوساطة بين السائح العميل وغيره من مقدمي الخدمات السياحية، فإنها في هذه الحالة تصبح وكيلا وبمقتضى عقد الوكالة يجوز للوكيل أن يتنازل في أي وقت عن الوكالة بإرادته المنفردة حتى إتمام العمل الموكول به إليه، ويتم تنازله بإعلانه للموكل – وهو السائح العميل -[21]. لذا لا يجوز للوكالة السياحية أن تقوم بتعديل عقد السياحة سواء بالحذف أو الإستبدال للبرامج المتفق عليها وهذه القواعد العامة المنصوص عليها في القانون المدني ينبغي تطبيقها على العقد السياحي نظرا لعدم وجود أي نص خاص في القانون رقم 06/99 المتضمن تحديد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، والذي يخلو من أي قواعد خاصة تتعلق بتعديل الرحلة السياحية من جانب الوكالة.

2- إذا كان الدور المنوط بوكالة السياحة والسفر تنظيم رحلة شاملة تتضمن تقديم الخدمات السياحية والنقل والزيارات والتامين وغيرها، فإنها تلعب دور المقاول؛ فلا يحوز للمقاول في هذه الحالة تعديل العقد أو إلغاؤه بإرادته المنفردة تطبيقا للقواعد العامة في القانون المدني.

3- إذا كان التعديل قد تم قبل الرحيل، فيجب إعلام السائح بذلك كتابيا في أقرب أجل ممكن، والذي له حرية الاختيار بين قبول التعديل المقترح من قبل الوكالة وبين إلغاء العقد واسترداد المبالغ التي قام بدفعها[22]. فهذا الحق المخول للسائح فرض نوعا من التوازن المعقول بين حق وكالة السياحة في تعديل برنامج الرحلة وإعلام السائح بها والذي يعبر عن عدم رضائه بالتعديل المفروض فله الحق في طلب إلغاء الرحلة واسترداد المبلغ الذي قام بدفعه مع حقه في طلب التعويض عن الضرر المتولد عن إلغاء الرحلة، بشرط ألا يكون إلغاء الرحلة قد وقع بسبب خطا صادر من السائح ذاته[23].

4- إذا قامت الوكالة المنظمة بتعديل الرحلة، أو أحد أيامها أو أحد برامجها بعد قيام الرحلة فعلا فان للسائح عقب عودته طلب استرداد قيمة الخدمات التي لم يتم تنفيذها مع حقه في رفع دعوى التعويض عما إصابة من أضرار مادية أو أدبية من جراء التعديل[24].

المبحث الثاني : المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والسفر عن فعل الغير: لا تقف مسؤولية وكالة السياحة والسفر عند أخطائها الشخصية وإنما تتعداها إلى الغير المتدخلين في تنفيذ عقد السياحة والأسفار نظرا لكثرة الخدمات التي ينطوي عليها العقد، وهو الأمر الذي يصعب على الوكالة السياحية تنفيذ جميع الالتزامات بنفسها خاصة في الرحلات الشاملة التي تنطوي على النقل والإقامة والجولات السياحية وغيرها.

وغالبا ما تعهد تنفيذ بعض التزاماتها الى ناقل أو فندقي أو مرشد سياحي ليقوم ببعض المهام المتعلقة بتنفيذ عقد السياحة، إذ تسأل الوكالة عن عمل هؤلاء ليس فقط على أساس الإساءة في الاختيار بل تسأل على أخطائهم وفقا لما يسمى بالمسؤولية العقدية عن فعل الغير، ومما سبق ذكره سنبحث في المسؤولية العقدية عن فعل الغير الذين عهدت إليهم وكالة السياحة تنفيذ كل أو جزء الالتزامات التعاقدية في الرحلة السياحية الشاملة (المطلب الأول)، ومن ثم نتطرق للحديث عن نطاق مسؤولية وكالة السياحة والسفر عن فعل الغير الذي يتحدد بطبيعة الدور المنوط بالوكالة سواء قامت بدور الوسيط أو المقدم الفعلي للخدمات السياحية (المطلب الثاني).

المطلب الأول : المقصود بالمسؤولية العقدية لوكالة السياحة والسفر عن فعل الغير : تسأل الوكالة السياحية عن أي خطأ شخصي في تنفيذها لالتزاماتها المتولدة عن العقد في مواجهة السائح. وغالبا ما يتدخل في تنفيذ هذه الالتزامات أشخاص آخرين لتوفير وسائل النقل أو أماكن الإقامة أو مرشدين سياحيين، وبطبيعة الحال أن هؤلاء الأشخاص قد يرتكبون أخطاء أثناء أداء المهام الموكلة إليهم مما يؤدي لقيام مسؤولية الوكالة عن فعل الغير (الفرع الأول)، ومسؤوليتها عن فعل الغير الذين عهدت إليهم تنفيذ الالتزام التعاقدي في الرحلة السياحية الشاملة، لا تتحقق إلا بتوفر شروط معينة (الفرع الثاني).

الفرع الأول : تعريف المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والسفر عن فعل الغير : غالبا ما يتدخل في تنفيذ التزامات وكالة السياحة والأسفار في الرحلات السياحية مقدمو الخدمات السياحية، وذلك أمام عجز الوكالة عن تنفيذ هذه الخدمات بمفردها، فهي تعهد بها إلى الغير كالناقل، الفندقي، المرشد السياحي، المترجم وغيرهم ويحلون محلها في أداء كل أو جزء من الخدمات السياحية[25]. وقد يرتكبون أخطاء أثناء أداء المهام الموكولة إليهم تلحق أضرار بالسائح الزبون، ونجد مرجعية هذه المسؤولية في القواعد العامة وكذا في القانون المنظم لنشاطات وكالة السياحة والسفر؛ ففي القواعد العامة نجد نص المادة 178 من القانون المدني قد صاغت نظرية عامة للمسؤولية العقدية عن فعل الغير أجازت فيها إعفاء المدين من المسؤولية الناجمة عن الغش أو الخطأ الجسيم الذي يقع من أشخاص يستخدمهم في تنفيذ التزامه.

إلا أن المشرع الجزائري لم يكتفي بنص المادة 178 من القانون المدني، بل ذهب الى أكثر من ذلك وأصدر القانون رقم 06/99 الذي يحدد القواعد العامة التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، واعتبرت المادة 21 منه تطبيقا تشريعيا لمبدأ المسؤولية العقدية عن فعل الغير فقد نصت على ما يلي " تكون وكالة السياحة والسفر مسؤولة عن كل ضرر يتعرض له الزبون مترتب على عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي لالتزاماتها، وكذا كل ضرر آخر ناتج عن أي مقدم خدمة تلجا إليه الوكالة عند انجاز الخدمات المتفق عليها".

وما يلاحظ أن مسؤولية وكالة السياحة والسفر عن أفعال الغير مقدمي الخدمات السياحية لم تبقى محصورة في ظل القوانين الوطنية بل أخذت بذلك بعد إقليمي ففي التشريع الأوروبي نجد أن التقنين المدني الفرنسي قد نص في المادة 1994 منه على مسؤولية المدين العقدية عن أخطاء الأشخاص الذين يستخدمهم في تنفيذ التزاماته المتولدة عن العقد في حالات محددة، أهمها مسؤولية المقاول قبل رب العمل عن أعمال المقاول من الباطن ومسؤولية الوكيل عن خطأ غيره الذي إنابة في تنفيذ أعمال الوكالة دون ترخيص من الموكل. وفي تطور آخر للتقنين الفرنسي صدر القرار المؤرخ في 1982/06/14 الخاص بالشروط العامة التي تحكم الروابط بين وكالات السياحة والسفر والعملاء، متضمنا النص على أن وكالات السياحة والسفر ضامن لتنظيم الرحلة وحسن تنفيذ العقد وفيما عدا حالة القوة القاهرة، أو الحادث المفاجئ، أو بخطأ الغير "الأجنبي" تلتزم بتقديم جميع الخدمات المتولدة عن عقد الرحلة[26].

بالإضافة إلى صدور التوجيه الأوربي رقم 314/90 المؤرخ في 1990/06/13 المتعلق بالأسفار والإجازات والرحلات الشاملة والذي نص في المادة 01/05 على أن " تلتزم الدول الأعضاء باتخاذ الإجراءات الضرورية التي تجعل وكالات السياحة والأسفار مسؤولة تجاه السائح عن حسن تنفيذ الالتزامات الناشئة عن العقد، سواء قامت بتنفيذها شخصيا أو عن طريق أشخاص آخرين عهدت إليهم تنفيذ هذه الالتزامات، وهذا دون الإخلال بحق الوكالة في الرجوع على هؤلاء"[27]. ويستفاد من النص أنه وضع قاعدة عامة لمسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن فعل الأشخاص الذين تعهد إليهم بتنفيذ كل أو جزء من التزاماتها المتولدة عن العقد.

وتطبيقا لأحكام التوجيه الأوربي أصدر المشرع الفرنسي القانون رقم 645/92 المؤرخ في 1992/03/17 المتضمن شروط ممارسة النشاطات المتعلقة بتنظيم وبيع الرحلات والإقامات مكرسا في المادة 23 ما جاءت به المادة 01/05، فيما يخص مسؤولية وكالة السياحة والسفر العقدية عن فعل الغير، جاعلا منها مسؤولية بقوة القانون في مواجهة السائح عند حسن تنفيذ برنامج الرحلة المتفق عليها، وبذلك كرس المشرع الفرنسي مسؤولية الوكالة السياحية عن أفعال مقدمي الخدمات السياحية الذين تلجأ إليهم لتنفيذ التزامها وذلك دون الحاجة إلى إثبات الخطأ الصادر عن هؤلاء، وإنما يكفي السائح فقط إقامة الدليل على عدم تنفيذ الالتزام أو تنفيذه تنفيذا معيبا[28].

ومن خلال النصوص السالفة الذكر يتبين لنا أن إقرار مبدأ مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن فعل الغير مقدمي الخدمات السياحية له أهمية كبيرة تتمثل في رجوع السائح المضرور على وكالة السياحة مباشرة كما يجنبه مشقة الرجوع على مقدمي الخدمات بدعوى المسؤولية التقصيرية أو عن طريق الدعوى غير المباشرة التي يرفعها السائح باسم الوكالة السياحية، كما يجنبه مسألة تنازع الاختصاص القضائي التي قد يقع فيها في حالة وجود مقدم خدمة أجنبي، فالوكالة بذلك أقرب إليه من حيث الاختصاص، فضلا عن ذلك يتجنب مشكلة تنازع القوانين في الرحلة السياحية الدولية.

الفرع الثاني : شروط تحقق المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والسفر عن فعل الغير : لقيام المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار عن فعل الغير مقدمي الخدمات، الذين عهدت إليهم تنفيذ كل أو جزء الالتزامات الناتجة عن العقد السياحي التي لا تكون إلا في الرحلات الشاملة، لكن مع ذلك لن تتحقق هذه المسؤولية إلا إذا توافرت الشروط التالية :

أولا : وجود عقد سياحة وأسفار صحيح مستوفي لجميع شروطه وأركانه أما إذا كان غير صحيح، فإن تحقق المسؤولية لا ينشا من العقد بل تكون مسؤولية تقصيرية، لأنه من شروط قيام المسؤولية العقدية أن يربط بين السائح – الدائن – ووكالة السياحة والأسفار – المدين – عقد صحيح.

ثانيا : أن لا يكون هناك نص في العقد السياحي يمنع وكالة السياحة والأسفار من الاستعانة بالغير في تنفيذ التزاماتها، ذلك أن المدين بالتزام تعاقدي إذا منع من إدخال غيره لتنفيذ التزاماته وخالف هذا المنع يعتبر مسؤولا عن خطا شخصي لا عن خطا ارتكبه الغير[29]. وبذلك تكون العلاقة بين السائح والوكالة مباشرة بينما تكون العلاقة بين السائح والفندقي أو المرشد السياحي أو غيرهم من مقدمي الخدمات غير مباشرة، فلا يجوز للسائح مطالبتهم بتنفيذ التزاماتهم بل يتولى ذلك الوكيل المنظم للرحلة بوصفه مقاولا مسؤول عن أعمال المقاول الفرعي تجاه رب العمل، وإذا أمكن القول مع ذلك بأن الوكالة المذكورة عندما تعهد للغير، تنفيذ بعض الالتزامات الناشئة عن الرحلة، تبرم اشتراطا لمصلحة الغير "وهو السائح" بحيث يجوز لهذا الأخير مطالبة المتعهد طبقا لأحكام الاشتراط لمصلحة الغير[30].

ثالثا : أن تعهد وكالة السياحة والأسفار بتنفيذ التزاماتها الناشئة عن عقد السياحة إلى شخص أو أكثر غير خاضع لإشرافها، لأن تدخل الأشخاص الخاضعين والتابعين لوكالة السياحة والأسفار يجعل منها هي المكلفة بالتنفيذ وليس الغير، أما إذا تدخل أشخاص دون أن يكونوا مكلفين بذلك فإن الوكالة السياحية تصبح في هذه الحالة مسؤولة مسؤولية شخصية[31].

رابعا : أن يلحق مقدمو الخدمات السياحية ضررا بالسائح أثناء تنفيذهم للالتزامات الموكلة إليهم من طرف وكالة السياحة والسفر أو سبب تنفيذها.

خامسا : أن يثبت السائح أو ذوي حقوقه في حالة وفاته، الضرر الذي ألحقه به من عهدت إليهم وكالة السياحة والأسفار بتنفيذ برنامج الرحلة السياحية، ويستوي في ذلك أن يكون هذا الضرر جسديا كإصابته بجروح أو حتى وفاته، أو ماديا كسرقة أو فقد أو تلف أمتعته، ويجوز إثباته بكافة طرق الإثبات فيكفي في حالة الضرر المالي أن يثبت السائح على سبيل المثال حيازته السابقة للأشياء المفقودة أو المسروقة أثناء برنامج الرحلة دون إلزامه بإثبات ملكيته لهذه الأموال، وفي حالة الضرر الجسدي يكفي السائح أو ذوي حقوقه إثبات أن الإصابة قد لحقت به أثناء الرحلة أو الإقامة[32].

ويمكن أن تتخلص الوكالة من هذه المسؤولية في حالة إثباتها أن الضرر اللاحق بالسائح راجع لسبب أجنبي لا يد لها فيه. وقد تم الحكم بمسؤولية وكالة السياحة والسفر عن فعل الغير من مقدمي الخدمات السياحية في عدة قضايا، من بينها قضية تتلخص وقائعها في أن وكالة للسياحة والسفر أبرمت عقدا لتنظيم رحلة شاملة إلى اليونان مع إحدى العميلات، التي تعرضت الى فقد حقائبها أثناء عملية النقل، لذا رفعت دعوى على وكالة السياحة والسفر المنظمة للرحلة لمطالبتها بالتعويض عن الأضرار المالية التي لحقتها، فأكدت محكمة النقض الفرنسية مسؤولية الوكالة بالتعويض تأسيسا على أحكام المسؤولية العقدية عن فعل الأشخاص الذين تعهد إليهم تنفيذ الالتزامات الملقاة على عاتقها في تنظيم الرحلة[33].

المطلب الثاني : نطاق المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار عن فعل الغير: إن مسألة نطاق مسؤولية وكالة السياحة والسفر عن فعل الغير تثار في حالة ادعاء السائح بأنه لم يحصل على نوع الخدمة المتفق عليها مع وكالة السياحة والسفر أو لم يحصل إجمالا على الحقوق التي انتظرها من الرحلة، فهل يجوز له رفع دعوى تعويض عن الأضرار ضد الوكالة باعتبارها المسؤولة على أفعال صاحب الفندق والناقل والمرشد السياحي ؟ وهل يجوز لها أن تدفع بعدم وجود رابطة عقدية بينها وبين هؤلاء ؟ والإجابة عن هذه التساؤلات تقتضي منا تحديد طبيعة الدور المنوط بالوكالة السياحة (الفرع الأول)، أو كانت هي المبادرة بتنظيم الرحلة السياحية الشاملة بما تحتويها من خدمات سياحية (الفرع الثاني). وهو ما سيتم التطرق إليه في الفرعين المواليين :

الفرع الأول : قيام وكالة السياحة والسفر بدور الوسيط أو الوكيل في تقديم الخدمات السياحية : تعتبر وكالة السياحة والسفر بمثابة وكيل عن السائح فتصرفاتها تكون باسمه ولحسابه، مما يجعلها غير مسؤولة عن أعمال مقدمي الخدمات السياحية، بل يقتصر دورها على الوساطة بينه وبين الناقل أو صاحب الفندق فتسأل عن خطئها الشخصي طبقا للمادة 74 من القانون المدني والتي تقضي بأنه "إذا ابرم النائب في حدود نيابته عقدا باسم الأصيل فان ما ينشأ عن هذا العقد من حقوق والتزامات يضاف الى الأصيل"، وتقابلها المادة 1994 من القانون المدني الفرنسي.

وفي هذا الصدد يرى الدكتور عبد الرزاق السنهوري " أن الوكالة تعد أحد التطبيقات التشريعية لمبدأ المسؤولية العقدية عن فعل الغير، وعلة ذلك أن الوكيل لا يكون له إذن في توكيل الغير لتنفيذ الوكالة فإذا خالف هذا الشرط ووكل غيره يعد مسؤولا عن خطئه الشخصي، وإما أن يكون الموكل قد أذن للوكيل وفوضه توكيل الغير فأخطأ في الاختيار فيكون مسؤولا عن خطأ شخصي متمثل بسوء الاختيار، أي أن خطأ الوكيل في الحالتين خطا شخصي يودي الى قيام المسؤولية العقدية" [34]. فإذا أذن الموكل –السائح- لوكالة السياحة والسفر بتوكيل الغير مقدمي الخدمات السياحية ولم ترتكب أي خطأ في اختيارهم بل أحسنت الاختيار عندئذ لا تقوم مسؤوليتها مطلقا لا عن خطئها الشخصي ولا عن خطا الغير.

وعليه إذا وصفت العلاقة بين وكالة السياحة والسفر والسائح بأنها عقد وكالة فإن الأولى لا تكون مسؤولة إلا عن خطئها الشخصي في تنفيذ أعمال الوكالة فقط، فإذا طلب السائح الحجز على واسطة حجز أو فندق وترك لها حرية الاختيار وأصاب السائح على إثرها ضرر أثناء النقل أو الإقامة، فإن وكالة السياحة والسفر تكون مسؤولة وإذا أراد السائح الرجوع عليها، يتوجب عليه إثبات خطئها المتمثل في سوء اختيار الناقل أو الفندقي وأن يثبت الخطأ الصادر من هؤلاء. في حين يختلف الأمر إذا طلب السائح من الوكالة السياحية الحجز على واسطة نقل معينة أو فندق معين ونفذت الوكالة تعليماته (أي السائح)، فلا تقوم مسؤولية وكالة السياحة والسفر بعد ذلك أما إذا خالفت ما اشترط السائح أو وجهه لها من تعليمات فإنها تكون مسؤولة مسؤولية عقدية تقوم على أساس الخطأ الشخصي[35].

وصفوة القول أن وكالة السياحة والسفر عند اعتبارها وكيلا عن السائح لا تطبق بصددها أحكام المسؤولية العقدية عن فعل الغير، لأن دورها اقتصر على مجرد الوساطة في حجز تذاكر الرحلة السياحية، أو الإقامة في الفندق وبالتالي لا تعتبر مسؤولة عن الأضرار المالية أو الجسدية التي تصيب السائح أثناء النقل أو الإقامة.

الفرع الثاني : قيام وكالة السياحة والسفر بدور المقدم الفعلي في تقديم الخدمات السياحية : إذا أهملت وكالة السياحة والسفر في اختيار الفندق أو الناقل أو المرشد السياحي عندئذ تعد مسؤولة عن سوء الاختيار لمن عهدت إليهم تنفيذ بعض الالتزامات التي يولدها العقد السياحي وفقا للقواعد العامة في المسؤولية العقدية عن الخطأ الشخصي (الإهمال وعدم التبصر)، وسواء عدت الوكالة وكيلا أو ناقلا أو مقاولا، فالخطأ في الاختيار لمن عهدت إليهم تنفيذ جزء من التزامات الرحلة خطأ شخصي من الوكالة ذاتها تسأل عنه وفقا لأحكام المسؤولية العقدية عن الخطأ الشخصي[36]. ويستفاد من ذلك أنه إذا أساءت الوكالة السياحية اختيار مقدمي الخدمات السياحية عن إهمال أو عدم تبصر اعتبرت مسؤولة في مواجهة السائح المتضرر.

وإذا اعتبرت الوكالة المذكورة ناقلا في علاقتها بالسائح أو العميل، فإنها تكون مسؤولة عن الإخلال بالالتزامات الناشئة عن عقد النقل وأهمها ضمان سلامة المسافرين أما إذا عهدت للغير تنفيذ التزامات النقل، عدت وكيلا بالعمولة للنقل تسأل في مواجهة السائح أو العميل عن الإخلال بالالتزامات الناشئة عن عقد النقل، وأهمها ضمان سلامة المسافرين وإذا عهدت إلى الغير تنفيذ التزامات النقل كانت وكيلا بالعمولة للنقل، تسأل في مواجهة السائح أو العميل بنفس التزامات الناقل ويعتبر الوكيل بالعمولة الأصلي ضامنا للوكيل بالعمولة الذي وسطه ما لم يكن المرسل، فقد عين

الوكيل الوسيط في اتفاقه مع الوكيل الأصلي[37]، لذا تعتبر الوكالة السياحية بوصفها ناقلا مسؤولة عن أي خطا سواء صادر منها أو من أشخاص تابعين لها.

كما يمكن أن تلعب وكالة السياحة والأسفار في تنظيمها للرحلات الشاملة دور المقاول السياحي في علاقتها بالسائح العميل، وبما أن الرحلات السياحية الشاملة تتطلب في أغلب الأحيان الاستعانة بالغير لتنفيذ بعض الالتزامات التي يتطلبها تنفيذ عقد الرحلة من إقامة وإرشاد سياحي وغيرها من الخدمات، بالتالي تعتبر مسؤولة مسؤولية المقاول الأصلي في مواجهة رب العمل عن كل خطأ صدر من الأشخاص الذين عهدت إليهم تنفيذ كل أو جزء من الالتزامات المتولدة عن العقد السياحي، بما فيها الأخطاء التي تقع من صاحب الفندق أو المطعم أو المرشد السياحي، بحيث تكون العلاقة بين الوكالة والسائح مباشرة يحكمها العقد، بينما يمكن تكييف العلاقة بين السائح وصاحب الفندق أو المطعم أو المرشد السياحي علاقة غير مباشرة تمر من خلال الوكالة المنظمة للرحلة.

وفي هذه الحالة ووفقا للقواعد العامة الواردة في القانون المدني يجوز للمقاول أن يوكل تنفيذ العمل في جملته أو في جزء منه الى مقاول فرعي –يتمثل في مقدم الخدمة السياحية- إذا لم يمنعه من ذلك شرط في العقد أو لم تكن طبيعة العمل تفترض الاعتماد على كفاءته الشخصية، لكنه يبقى مسؤول عن المقاول الفرعي تجاه رب العمل المتمثل في السائح[38].

وتعد مسؤولية المقاول الأصلي عن أعمال المقاول من الباطن مسؤولية عقدية عن فعل الغير وليست مسؤولية متبوع عن تابعه لأن المقاول من الباطن يعمل مستقلا عن المقاول الأصلي، وتكون العلاقة بينهما علاقة رب العمل بمقاول ينظمها عقد المقاولة من الباطن أو الفرعي. وعليه فإذا أخل المقاول من الباطن بأي من الالتزامات المتولدة عن العقد يكون مسؤولا تجاه المقاول الأصلي الذي يسأل بدوره تجاه رب العمل، وتطبيقا لذلك فان وكالة السياحة والسفر متى اتخذت صفة المقاول في الرحلات السياحية الشاملة تكون في علاقتها بالسائح مسؤولة مسؤولية المقاول الأصلي قبل رب العمل فان وقع خطا من الأشخاص الذين استعانت بهم لتقديم الخدمات تسال في مواجهة رب العمل –السائح- مسؤولية عقدية عن فعل الغير[39].

وتجدر الإشارة إلى أحقية السائح في الرجوع على مقدمي الخدمات مباشرة لكن ليس على أساس المسؤولية العقدية، لانتفاء العلاقة المباشرة بينه وبينهم ولعدم وجود رابطة عقدية بل على أساس المسؤولية التقصيرية أو من خلال الدعوى غير المباشرة لكن إمكانية رجوعه عليهم بطريق الدعوى غير المباشرة مرهون بتوفر شروط أهمها عدم استعمال المدين (وكالة السياحة والسفر) حقوقها قبل من عهدت إليهم التنفيذ، وأن يكون عدم الاستعمال لخطأ أو إهمال أو سوء نية وأن يترتب على ذلك إعسار الوكالة فضلا عن إدخالها طرفا في الدعوى وما يعاب على هذه الدعوى أن كل فائدة تنتج عن استعمال حقوق الوكالة المذكورة تكون ضمن أموالها التي تعد ضمانا للوفاء بجميع ديونها قبل دائنيها.[40]

وعلى العموم نجد أن السائح المتضرر من أفعال وأخطاء مقدمي الخدمات السياحية يفضل الرجوع على الوكالة السياحية طبقا لأحكام المسؤولية العقدية عن فعل الغير، لأن رجوعه على مقدمي الخدمات السياحية قد يكون بلا جدوى أحيانا لعدم قدرتهم على الوفاء بمبلغ التعويض في حين أن الوكالة تمتلك مقدرة مالية تمكن السائح من اقتضاء مبلغ التعويض فضلا عن ذلك تؤمن الوكالة من مسؤوليتها المدنية في حماية السائح وتغطية كل ضرر يصيبه وضمان حصوله على التعويض بكل سهولة، ودون الخوض في الإجراءات القضائية المعقدة ورفع دعاوى التعويض ضد الوكالة السياحية.

خاتمة : من خلال ما تقدم يظهر لنا جليا أن وكالة السياحة والأسفار تقوم بالعديد من الأنشطة وتقدم مختلف الخدمات للجمهور في الرحلات الجماعية الشاملة، وتقدمها إما بصفة مباشرة أو بواسطة الغير من مقدمي الخدمات السياحية من

نقل وفندقة وإرشاد ...الخ. وتساءلنا خصوصا عن مدى ونطاق المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار تجاه السائح (العميل) وتوصلنا بهذا الخصوص إلى النتائج الآتية :

1- إن المشرع الجزائري رغم تنظيمه للقواعد التي تنظم نشاط وكالة السياحة والأسفار في القانون رقم 06/99، إلا أنه لم يحدد أحكام خاصة تنظم المسؤولية المترتبة عن إخلال الوكالة المذكورة لالتزاماتها وإنما تطرق لها بصفة عامة في نص المادة 21 منه، فاتحا بذلك المجال للقواعد العامة لتنظم العلاقة التي تربط بين الوكالة السياحية وعملائها.

2- تعتبر وكالة السياحة والأسفار في الرحلات الجماعية الشاملة مسؤولة عن كل خطأ شخصي صادر منها أثناء تنفيذ التزاماتها المترتبة عن العقد السياحي؛ فهي مسؤولة عن الأضرار الجسدية والمالية التي لحقت السائح وكذا لالغاءها الرحلة أو تعديل برامجها بل وتعد كذلك مسؤولة بصفة عقدية عن أخطاء جميع من تستعين بهم في تنفيذ كل أو جزء من الالتزامات التي يولدها العقد، وهو الأمر الذي يتناسب تماما مع طبيعة عقد السياحة باعتباره من العقود التي يتدخل في تنفيذها العديد من الأشخاص، وذلك بغية توفير الحماية اللازمة للسائح العميل وحماية حقه في طلب التعويض.

ومن خلال النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة، نرى أنه من المفيد تقديم بعض المقترحات وهي دعوة المشرع الجزائري إلى تعديل بعض أحكام القانون رقم 06/99 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار بقواعد خاصة ومفصلة بما يتناسب والتطور الحاصل الذي يشهده العالم اليوم في مجال السياحة على الصعيدين الوطني والدولي، والذي جعل منها أمرا مرغوبا فيه لدى السائح ويهتم كذلك في تنظيم أحكامه بالأمور الآتية:

1- وضع قواعد قانونية تضبط عمل وكالة السياحة والأسفار تناسبا مع الأحكام التي كرسها التوجيه الأروبي رقم 90-314 الصادر في 1990/06/13 المتعلق بالأسفار والإجازات والرحلات الشاملة، والذي كرس الحماية الفعلية للسائح (العميل) في الرحلات الجماعية الشاملة، وألزم الوكالات السياحية بتزويد عملائها بكل المعلومات اللازمة عن برنامج الرحلة السياحية وكذا طبيعة ومستوى الخدمات المقدمة وهو الأمر الذي يعكس صراحة مدي مسؤوليتها المترتبة عند إخلالها بالالتزامات المتولدة عن العقد السياحي.

2- إلزام وكالة السياحة والأسفار بضمان سلامة العملاء والأمتعة الموجودة في حيازتها ومساءلتها عن كل ضرر أدبي يلحق العميل نتيجة إخلالها بضمان السلامة أو حسن تنفيذ العقد من أي إلغاء أو تعديل وتحميلها مسؤولية أخطاء مقدمي الخدمات السياحية الذين تستعين بهم عموما.

الهوامش :

[1]- عبد الرزاق السنهوري، **الوسيط في شرح القانون المدني الجديد : الجزء الأول، نظرية الالتزام بوجه عام، مصادر الالتزام**، المجلد الأول، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت 2000، ط 3، ص 856.

[2]- بتول صراوة عبادي، **العقد السياحي – دراسة قانونية مقارنة**، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت 2012، ط 1، ص 281.

[3]- Courtin Patric et Deneau Muriel, **droit et droit tourisme**, Bréal édition, paris 1996, p 301.

[4]- قماز ليلى الدياز، **الروابط القانونية بين وكالات السياحة والسفر والعملاء**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص قانون النقل، كلية الحقوق، جامعة أبي بكر بلقايد – تلمسان-، السنة الجامعية 2004/2003، ص 61.

[5]- المادة 21 من **القانون 06/99 المؤرخ في 1999/04/04 يحدد القواعد العامة التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار**، ج ر العدد 24 لسنة 1999.

[6]- Art 23 : "tout personne physique ou moral qui se livre aux opération mentionnées a l article 1er est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligation résultant du contrat, que ces obligation soient a exécuter par elle-même ou par d'autre prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Tout fois, elle peut exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d un tiers étrange à la fourniture des prestation prévues au contrat soit à un cas de force majeure", **loi n 92-654 du 13/07/1992 fixant les condition d'exercice des activités relatives a l'organisation et a la vente de voyage ou de sejours. j .o**, 14/07/1992.

[7]-أحمد السعيد الزقرد، **الروابط القانونية الناشئة عن عقد الرحلة، دراسة تأصيلية مقارنة لالتزامات ومسؤولية وكالات (مكاتب) السياحة والسفر في مواجهة السائح أو العميل**، مقال منشور بمجلة الحقوق الكويتية، جامعة الكويت، العدد 01، السنة 22،مارس 1998، ص203 وما يليها.

[8]- تنص المادة 590 من القانون المدني " الوديعة عقد يسلم بمقتضاه المودع شيئا منقولا الى المودع لديه على أن يحافظ عليه لمدة وأن يرده عينا" وتقابلها المادة 719 من التقنين المدني المصري رقم 131 لسنة 1948 الصادر بتاريخ 1948/07/29.

[9]- رابح بلعزوز، **النظام القانوني لعقد السياحة والأسفار في التشريع الجزائري**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون تخصص عقود ومسؤولية، كلية الحقوق والعلوم التجارية، جامعة بومرداس، السنة الجامعية 2005، ص 119.

[10]- أحمد السعيد الزقرد، المرجع السابق، ص 208.

[11]- عبد الرزاق السنهوري، المرجع السابق، ص 765.

[12]- المرجع نفسه، ص 771.

[13]- انظر : المادة 03/599 من ق م ج.

[14]- طبقا لما قضت به المادة 08/580 من ق م ج والتي تنص بأنه " إذا رخص للوكيل إقامة نائب عنه دون أن يعين شخص النائب، فان الوكيل لا يكون مسؤولا إلا عن خطئه في اختيار نائبه أو عن خطئه فيما أصدره من تعليمات ".

[15]- أحمد السعيد الزقرد، المرجع السابق، ص 215.

[16]- قماز ليلى الدياز، المرجع السابق، ص 74.

[17]- دلال يزيد، **الحماية القانونية للسائح في ضوء عقد السياحة**، مقال منشور في مجلة دفاتر السياسة والقانون، كلية الحقوق، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، العدد 11، جوان 2014، ص 141.

[18]-انظر : المادة 64 من ق م ج.

[19]- P.py, **droit de tourisme**, 4 éme édition, collection Dalloz, paris 1996, p 23.

[20]- Voir art : 22 du loi n 92-645 de 13/07/1992.

[21]- انظر : المادة 588 ق م ج.

[22]- قماز ليلى الدياز، المرجع السابق، ص 79.

[23]- Voir art : 19- 20- 21 du loi n 92-645 de 13/07/1992.

[24]- أحمد السعيد الزقرد، المرجع السابق، ص 225.

[25]- انظر : دلال يزيد، المرجع السابق، ص 141.

[26]- Py pierre, op cit, p 289.

[27]- وقد جاء هذا النص على النحو التالي :

" les Etat membre les mesures nécessaire pour que l'organisateur et/ ou le détaillant partie au contrat, soient responsables à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligation résultante de ce contrat, que ces obligation soient exécuter par eux-mêmes ou par dateur prestataires de service, et ceci sans préjudice du droit de l organisateur et/ ou du détaillant d'agir contre les autres prestataires de service".

[28] - Courtin patric et Deneau muriel, op cit, P 302.

[29]- أحمد السعيد الزقرد، المرجع السابق، ص 263.

[30]- Py pierre, op cit, p 301.

[31]- محمد بن حمار، **حماية المستهلك في عقد السياحة والأسفار**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في القانون، فرع قانون حماية المستهلك والمنافسة، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2016/2015، ص 118.

[32]- رابح بلعزوز، المرجع السابق، ص 133.

[33]- Py pierre, op cit, P 25.

[34]- انظر : عبد الرزاق السنهوري، المرجع السابق، ص 547.

[35]- أحمد السعيد الزقرد، المرجع السابق، ص 264.

[36]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص 311.

[37]- أحمد السعيد الزقرد، المرجع السابق، ص 269.

[38]- انظر : المادة 564 من ق م ج وتقابلها المادة 661 من القانون المدني المصري.

[39]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص 315.

[40]- انظر : أحمد السعيد الزقرد، المرجع السابق، ص 268.