

المسؤولية العقدية للوكالات السياحية عن فعل مقدم الخدمة

The contractual liability of the tourist agency for the act of the service provider.

بن قريش خالد

طالب دكتوراه

كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة بومرداس

khaledbengrich1985@gmail.com

ملخص:

أدى الانتشار الواسع للوكالات السياحية إلى تهافت كبير على خدماتها ، سواء على المستوى المحلي وكذا الدولي ، ولما كانت هذه الوكالات تهدف إلى تحسين خدماتها السياحية تضطر في كثير من الأحيان إلى الإستعانة بمختلف مقدمي الخدمات كالناقل والفندقي وصاحب المطعم والمرشد السياحي وغيرهم لتنفيذ إلتزاماتها التعاقدية . إن المسؤولية المدنية في نطاق العقد السياحي لا تقتصر على خطأ الوكالة فحسب ، بل تمتد إلى أفعال من تستعين بهم في سبيل تنفيذ إلتزاماتها ، وذلك بغية تعزيز حماية السائح المستهلك ، سيما مع تعدد مراحل الرحلة وتنوع خدماتها واختلاف من يقدمها ، وفق ما يسمى بالمسؤولية العقدية للوكالة السياحية عن فعل الغير من مقدمي الخدمات . الكلمات المفتاحية : العقد السياحي -الوكالة السياحية -السائح -مقدم الخدمة - المسؤولية.

Abstract:

The wide spread of tourism agencies has led to a great rush for their services , both locally and internationally , and as these agencies aim to improve their tourism services , they often have to seek help from various service providers , such as the transporter , the hotelier , the restaurateur , the touristguide and many others in order to implement their contractual obligations ,civil responsibility under the tourism contract is not limited to the fault of the tourism agency ,but extends to the actions of those it hires in order to fulfill its obligations ,in the aim of strengthening the protection of the tourist consumer particularly ,with the multiplicity of travel ,the diversity of its services and the difference of those who provide it , according to the so-called contractual responsibility of the agency tourist action of third-party providers.

Key words : tourist contract-tourist agency-the tourist-service provider- the responsibility

مقدمة .

يعتبر العقد السياحي من العقود الحديثة النشأة مقارنة مع بعض العقود الأخرى ، غير أن هذا العقد عرف إنتشارا واسعا في الوقت الراهن نظرا لعدة عوامل لعل أبرزها تحسن الظروف المعيشية للأفراد وظهور فكرة السياحة كبديل للقطاعات المنتجة الأخرى على الصعيدين الوطني والدولي ، مما أفضى إلى تهاافت الدول لتحديث منتجاتها السياحية ومحاولة تقديم الأفضل من الخدمات بغية النهوض بهذا القطاع الحساس على نطاق واسع. لقد كان لظهور فكرة السياحة بلبغ الأثر في انتشار الوكالات السياحية عبر العالم ، إذ تعتبر المحرك الأساسي والإستراتيجي لهذا القطاع بما تحققة من جذب سياحي وتفعيل المنظومة الخدمانية التي تمس مختلف القطاعات وكذا مختلف الشرائح والفئات العلمية والعمرية، وهذا ما يفسر في زيادة عدد الوكالات السياحية عبر العالم إذ بلغ عددها حوالي 750 ألف وكالة سياحية¹، وعلى المستوى الوطني حوالي 800 وكالة سياحية تقدم خدماتها على المستوى الوطني والدولي .

إن الناظر في نشاط الوكالة السياحية يجده قد تطور بصفة لافتة ، فبعد الدور الكلاسيكي التي كانت تقوم به هذه الوكالات والذي كان ينحصر في الوساطة ، أصبح نشاطها اليوم شبيه بالمقولة الى حد كبير ، بحيث إمتلك هذه الوكالات الفنادق والمنتجعات السياحية وكذا مختلف وسائل النقل السياحي ، ومارست حق الإشراف والرقابة على الوسائل التي لا تمتلكها بعد استئجارها لتقديم خدماتها للسياح ، وبهذا المدلول اصبح نشاط الوكالة السياحية واسعا يتعلق بها شخصا وفق العقد السياحي ، كما يتعلق بمختلف مقدمي الخدمات الذين لهم صلة مباشرة بالزبون كالناقل والفندقي وصاحب المطعم والمرشد السياحي وغيرهم .

يعتبر العقد السياحي من العقود الخطيرة على إعتبار أن الوكالة السياحية تنتقل بالسائح من دولة إلى أخرى في كثير من الأحيان ، سواء برا أو جوا أو بحرا مما قد يعرض السائح لأضرار جسدية أو مالية أو حتى معنوية ، سيما إذا سلمنا بأن مختلف الخدمات السياحية سوف تقدم من أشخاص عهدت إليهم الوكالة السياحية التنفيذ الجزئي أو الكلي للعقد السياحي ، ولقد دعت الضرورة للبحث في هذا الموضوع بطرح الإشكالية التالية : كيف يمكن للوكالة السياحية أن تسأل عن الضرر الحاصل للزبون بفعل مقدم الخدمة ، أو بعبارة أخرى : كيف يمكن للزبون الرجوع على الوكالة السياحية بالتعويض بفعل ضرر تسبب فيه مقدم الخدمة .

ولالإجابة على هذه الإشكالية سنتطرق إلى محورين أساسيين يتعلق أولهما بنطاق المسؤولية العقدية للوكالات السياحية (مبحث أول) من خلال المسؤولية العقدية عن الخطأ الشخصي ، وكذا المسؤولية عن فعل الغير ، بينما يتعلق المحور الثاني بحالات تحقق المسؤولية العقدية للوكالة السياحية عن فعل الغير

(مبحث ثان) ، من خلال كذلك حوادث الرحلة السياحية ، إضافة إلى أحكام دعوى المسؤولية العقدية للوكالة السياحية .

المبحث الأول : نطاق المسؤولية العقدية للوكالة السياحية .

تلتزم الوكالة السياحية بجملة من الإلتزامات في مواجهة السائح الزبون ، منها ما يكون قبل تنفيذ الرحلة والانتقال بالسائح إلى وجهته ، ومنها ما يكون أثناء تنفيذ الرحلة السياحية (مطلب أول) غير أنه جدير بالذكر أن طبيعة هذه الإلتزامات تختلف بحسب الدور المنوط بالوكالة السياحية ، فإن كنا بصدد التوسط بينها وبين مقدم الخدمة كان الإلتزام ببذل عناية مبدئية ، أما إذا تولت الوكالة السياحية تنظيم وتنفيذ الرحلة المعلن عنها كنا بصدد الإلتزام بتحقيق نتيجة .

تسأل الوكالة السياحية عن خطئها الشخصي في مخالفة إلتزاماتها التعاقدية اتجاه السائح سواء كان الضرر جسدياً أو مالياً أو معنوياً ، كما تسأل عن كل ضرر حصل للسائح بفعل كل مقدم خدمة لجأت إليه الوكالة السياحية تنفيذاً لإلتزاماتها ، وفق ما يسمى بالمسؤولية العقدية عن فعل الغير (مطلب ثان) .

المطلب الأول : طبيعة إلتزامات الوكالة السياحية .

بعد إبرام العقد السياحي بين السائح والوكالة ، يلقي على عاتق هذه الأخيرة مجموعة من الإلتزامات اتجاه الزبون ، منها ما يكون قبل تنفيذ الرحلة السياحية ومنها ما يكون بعد تنفيذها (فرع أول) ، إذ أن كل خلل في تنفيذ العقد يعرض الوكالة للمسائلة القانونية بناء على المسؤولية العقدية عن الفعل الشخصي (فرع ثان) .

الفرع الأول : طبيعة إلتزامات الوكالة السياحية .

تلتزم الوكالة السياحية بجملة اتجاه الزبون بجملة من الإلتزامات تختلف في إطارها الزمني وفي طبيعتها القانونية ، فمن هذه الإلتزامات ما يكون قبل إبرام العقد السياحي ، ومنها ما يكون بعد إبرامه ، مع الإقرار بوجود تباين في طبيعتها حسب الوصف الذي أخذته العقد السياحي عند إبرامه بين الطرفين² .

أولاً : إلتزامات الوكالة السياحية قبل التعاقد .

تلتزم الوكالة السياحية قبل إبرام العقد وتنفيذه بإعلام الزبون بمقتضيات العقد فنياً ومالياً وتقنياً وإحاطته بكل ظروف العقد ، كما تلتزم في مواجهته بحسن اختيار مقدمي الخدمات السياحية من ناقل وفندقي ومرشد ، كل ذلك قبل الانتقال بالزبون إلى وجهته المحددة في العقد .

1 - الإلتزام بالإعلام قبل التعاقد .

تتمتع وكالات السياحة والأسفار سيما في الرحلات الشاملة بوصفها الطرف المحترف في العقد السياحي بالإستئثار بالعلم حول ظروف وتفاصيل الرحلة التي تقوم بتنظيمها وتنفيذها ، فلا يقدم الزبون على إبرام العقد بذات الإرادة المنتورة التي تتمتع بها الوكالة ، لذلك يقع على عاتق هذه الأخيرة التزاما قبل التعاقد بإعلام السائح بكل ما من شأنه أن يقضي على هذا الإختلال في التوازن العقدي بينهما .

وعليه تظهر أهمية الإلتزام قبل التعاقد بالإعلام الذي يتم في المرحلة السابقة على التعاقد ، حيث يلتزم بموجبه المهني بتقديم المعلومات والإرشادات التي تسمح للمستهلك بتكوين فكرة واضحة عن العقد ومحلّه ، وتبصيره بكل أمر يمكن أن يؤثر على قراره في إبرام العقد من عدمه ، لذلك كان لزاما إعلام السائح بشأن التصرفات التي سيقدم عليها ، ومن ثم يتضح جليا أن الإلتزام بالإعلام قبل التعاقد يجد موقعه في مرحلة المفاوضات ، إذ ليس للوكالة السياحية بوصفها مهنية أن تستغل عدم التخصص من جانب السائح سواء من الناحية المالية أو الفنية وتدفعه للتعاقد بما لا يحقق غايته³ .

إختلف الفقه كثيرا في اساس الإلتزام بالإعلام قبل التعاقد بالإعلام ، فمنهم من رده الى القواعد الأخلاقية في تنفيذ العقد ، واستندوا إلى أن القضاء يعتبر الكتمان والسكوت وحده سببا لإبطال العقد دون إشتراط الطرق الإحتيالية ، ومنهم من ربط هذا الإلتزام بتحقيق التكافؤ بين المتعاقدين في درجة العلم بمقتضيات العقد ، أما الراجح من كل هذا هو أن الإلتزام قبل التعاقد بالإعلام هو إلتزام مستقل عن نظرية عيوب الرضا ، إذ أن الهدف من تقرير هذا الإلتزام ليس هو مجرد حماية الطرف الآخر ، بل هو تحقيق للتكافؤ بين طرفي العقد بالزام من يعلم بإحاطة من لا يعلم بكل ما يهيمه من ظروف العقد ، كما أن الجزاء عن الإخلال بهذا الإلتزام ليس هو دائما إبطال العقد ، فقد يكون في صورة التعويض على أساس أحكام المسؤولية التقصيرية ، وقد يكون في صورة ضمان العيوب الخفية⁴ .

يعتبر العقد السياحي من العقود النموذجية . المعدة سلفا . والتي بموجبها تقوم الوكالة السياحية بالإعلان عن البرنامج التي تعده ، فيجب أن يتضمن هذا الإعلان معلومات تفصيلية وواضحة عن الرحلة ، ويحدد الإعلان الجهة المنظمة والشخص المسؤول عنها ، كما يجب أن يتضمن البرنامج الخطوات التي ستتم أثناء الرحلة ، فلا يصح أن يكون البرنامج مجهولا أو به غموض ، وبما أن الوكالة السياحية تلجأ عادة إلى أساليب الدعاية في وصف برنامج الرحلة ومميزاتها بهدف جذب السياح ، وجب عليها عدم المبالغة وتجاوز حدود الدعاية والكذب والتضليل⁵ .

إستقر الفقه حديثا أن الإلتزام بالعلم قبل التعاقد سيما في الرحلات الشاملة هو إلتزام بتحقيق نتيجة ، في ظل وجود معيار الإحتراف الذي يجعل من الوكالة السياحية مهنية محترفا في مواجهة السائح المستك

للخدمة مما يلقي على عتقها وجوب إعلامه بكل ظروف ومقتضيات العقد ، وأن يبرم العقد بإرادة متتورة ، وأن تكون الوكالة السياحية في مستوى الثقة الممنوحة لها في تنفيذ رحلة سياحية آمنة وهادئة⁶ .

2 . الإلتزام بحسن إختيار مقدم الخدمة

إن نشاط الوكالة السياحية بصفتها الطرف المحترف في تقديم الخدمة يفرض عليها الإلتزام بالإختيار الدقيق والمتبصر لسائر مقدمي الخدمات المعهود إليهم من طرفها خدمة السائح الزبون ، خاصة الناقل وصاحب الفندق ، هذا الإلتزام يتفق تماما مع المهام المنوطة بالوكالة السياحية والمبينة بموجب المادة 04 من القانون 06/99⁷ المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار ، بينما شدد الفقه في هذا الإلتزام حيث جعل من الوكالة السياحية مسؤولة عن الخطأ في إختيار مقدم الخدمة ليس فقط في الرحلات الشاملة ، ولكن حتى بإعتبارها وكيلا عن السائح الذي رخص لها وألقى عليها عبئ الإختيار المتمثل في التحري بدقة عن سلوك مقدم الخدمة ومدى إحترافيته وخبرته⁸ ، وكذا الإمكانيات التي يتمتع بها لخدمة الزبائن .

فإذا إتفقت الوكالة السياحية مع شركة طيران معينة لنقل السياح فيجب عليها التحقق من سمعة الشركة ومستوى الخدمات المقدمة من قبلهم ، ومدى تطور الطائرات المستخدمة في النقل ، كما تلتزم الوكالة بحسن إختيار المرشد السياحي بأن يراعى فيه بعض الصفات ، كما هو الشأن في رحلات الحج والعمرة ، حيث تلتزم الوكالة بحسن إختيار مرشدين ملمين بمختلف المناسك والمواقع الدينية المراد زيارتها ، مع ضرورة إحترام عنصرى الزمان والمكان .

كما تلتزم الوكالة السياحية قبل بدئ الرحلة بحسن إختيار الفندق أو الإقامة التي توفر الراحة والأمان والشروط الصحية المطلوبة ، دون أن ننسى ضرورة إختيار ناقل يقدم وسائل نقل مريحة وعصرية برية كانت أم بحرية أم جوية ، وأن يمتد هذا الإختيار حتى إلى النقل بالسكك الحديدية حسب طبيعة الرحلة⁹ .

تجدر الإشارة أن نطاق الإلتزام بالعناية والدقة في إختيار مقدم الخدمة من قبل الوكالة السياحية يتفاوت إتساعا وضيقا بحسب الدور المنوط بها بين التوسط والتقديم الفعلي للخدمة ، ففي هذه الأخيرة نجد أن هذا الإلتزام يزيد إتساعا ، سواء كانت الوكالة ناقلا أو مقاولا ، ففي حالة تعرض السائح إلى ضرر جسدي أو مالي من مقدم الخدمة الذي إستعانت به فلا حاجة في هذه الحالة أن يكلف الزبون بإثبات سوء إختيار الوكالة السياحية لمقدم الخدمة¹⁰ ، وهو ما يحصل عادة في رحلات الحج والعمرة ، حيث تعتبر الوكالة مسؤولة عن مخالفة الإلتزام بحسن الإختيار عندما تلجأ بزبائنها إلى ناقلين يقدمون خدمة النقل في ظروف وشروط تخالف ما طلبه هؤلاء ، وكذلك إقامة فندقية غير مجهزة لا تتوفر على السلامة المتعارف

عليها ، ووفق هذا المدلول يكون الإلتزام بتحقيق نتيجة لا يمكن للوكالة السياحية التملص من مسؤوليتها إلا بإثبات السبب الأجنبي¹¹ .

أما في حالات التوسط فعادة ما تقوم الوكالة السياحية بتنفيذ رغبة الزبون في إختيار مقدم خدمة معين مما يجعل إلتزامها في هذه الحالة إلتزام ببذل عناية وفقا للقواعد العامة ، غير أن كثيرا من الفقه عارض هذا الطرح وإعتبره لا يتناسب وخصوصية العقد السياحي على إعتبار مهنية وإحترافية الوكالة في معرفة مقتضيات الرحلة من الناحية التقنية في مواجهة سائح مستهلك يجهل مقدم الخدمة ولو طلبه بالذات بناء على إلتزام ثانوي لكنه مهم وهو الإلتزام بالإستعلام l'obligation de se renseigner¹² .

ثانيا : الإلتزامات العقدية للوكالة السياحية

يناط بالوكالة السياحية عدة إلتزامات تعاقدية تلتزم بتنفيذها أثناء الرحلة وتتعلق أساسا بإعلام السائح اثناء تنفيذ العقد بكل مقتضيات الرحلة ، وكذا الإلتزام بضمان سلامته الجسدية والمالية ، وصولا إلى تنفيذ كامل برنامج الرحلة حسب ماورد في العقد الذي أبرمته مع السائح .

1 . الإلتزام بالإعلام

تلتزم الوكالة السياحية بوصفها المتعاقد المحترف صاحب الخبرة الفنية والمؤهلات التقنية بتقديم معلومات محددة تتسم بالصدق والدقة ، سواء ما تعلق بأوقات زيارة الأماكن المحددة في برنامج الرحلة ، أو من حيث وسيلة النقل المراد إستعمالها ، أو من حيث كيفية التمتع بالخدمات الأخرى المقدمة للسائحين ، ويجب أن تهدف هذه المعلومات إلى تنبيه السائح من المخاطر التي قد تواجهه عند زيارة مختلف الأماكن ، وكذا وجوب إعلامه بالإجراءات المتبعة في التفتيش عند عبور نقاط الحدود ، وإعلامه بمختلف حقوقه اتجاه الآخرين¹³ ، كل هذا أثناء تنفيذ الرحلة وبين كل مرحلة من مراحلها .

يتخذ الإلتزام بالإعلام ثلاثة 03 صور ، أما الصورة الأولى فتتمثل بالإلتزام بإخطار المتعاقد الآخر (السائح) بالبيانات التي يتوقف عليها حسن تنفيذ العقد ، أما الصورة الثانية فتتمثل في تقديم حسابات ، بينما تتمثل الصورة الثالثة في لفت نظر المتعاقد إلى مسائل تكمن أساسا في مخاطر الرحلة السياحية وذلك بكل جزئياتها ، وتأكيدا على ذلك وفي دعوى تتلخص وقائعها في أن إحدى الوكالات السياحية نظمت رحلة شاملة تتضمن الإقامة في قرية سياحية قريبة من البحر ، إشتراك في الرحلة طفل مع أسرته ، والذي حصل أن أصيب على خط السكك الحديدية الذي يجتاز الطريق المؤدي إلى ساحل البحر ، حيث صادف مرور قاطرة أثناء عبوره ، قضت محكمة النقض بمسؤولية الوكالة السياحية لإخلالها بإعلام

والذي الطفل لدى وصولهما بمرور خط للسكك الحديدية في المنطقة ، مما جعل الأبوان يتركان طفلهما يتجول بمفرده¹⁴ .

كما قضت محكمة النقض على وكالة السياحة والأسفار lusitania للسياحة ، عن إخلالها بالالتزام بالإلام العميل كالتزام بتحقيق نتيجة ، وذلك في قضية إشترك إحدى السائحات في رحلة سياحية منظمة إلى البرتغال ، حيث قامت بالتسجيل بمعينة كلبتها المدربة في وثيقة الحجز في الفندق ، حيث أكدت الوكالة السياحية عملية الحجز ، لتتفاجأ السائحة عند وصولها الفندق برفض المدير إستقبال الحيوانات في غرف الفندق واترح على النزيلة وضع كلبتها في المكان المخصص للحيوانات الأليفة داخل الفندق ، مما إضطر بالسائحة إلى تغيير الفندق ، وعند عودتها رفعت دعوى قضائية على الوكالة السياحية ، على أساس إخلالها بالتزامها بإعلامها قبل السفر بأن المركبات السياحية في البرتغال لا تستقبل الحيوانات الأليفة في الغرف¹⁵ .

أما المشرع الجزائري ومن خلال نص المادتين¹⁴ و¹⁶ من القانون 06/99 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار قد أكد أن العقد السياحي لا بد أن يتضمن وصفا لطبيعة الخدمات المقدمة ، وحقوق والتزامات الطرفين ، غير أن المادتين السالفتين لم تتضمننا ذلك الوصف الدقيق لمختلف البيانات الواجب أن يعلمها السائح ، وهو الطرف الضعيف في العلاقة العقدية ، وهو ما لا يوضح معالم إلتزام الوكالة السياحية بالإلام الزبون إعلاما يجعله مقبلا على إبرام عقد معلوم التفاصيل ، وهو ما نراه يتكرر في كل مواسم الحج والعمرة تقريبا ، بحكم أن الوثائق الإعلامية المعروضة من طرف الوكالات السياحية يغلب عليها الطابع الإشهاري أكثر من الطابع الإعلامي¹⁸ .

يعتبر إلتزام الوكالة السياحية بإعلام العميل إلتزاما مزدوجا ، يتضمن في شقه الأول إعلام الزبون بشروط العقد ومضمونه ، وفي شقه الثاني تحذيره من جميع المخاطر المرتبطة بالرحلة ، وعموما فإن الإلتزام بالإعلام يعتبر إلتزاما بتحقيق نتيجة في كل الحالات نظرا لتفاوت المركز المالي والتقني والمهني لطرفي العقد ، فالوكالة السياحية محترف متخصص في مواجهة سائح مستهلك للخدمة التي تقدمها له الوكالة السياحية ، ضف إلى ذلك أن العقد السياحي يعتبر من عقود الثقة ، ومن ثم فإن الذي يبرر هذا الإلتزام هي الثقة التي وضعها السائح الزبون في الوكالة السياحية تنفيذا لإلتزاماتها ، وعلى هذا الأساس لا يمكن للوكالة السياحية التملص من مسؤوليتها إلا بإثبات السبب الأجنبي¹⁹ .

2 . الإلتزام بضمان السلامة

إستقر الفقه حديثاً على أن الإلتزام بضمان السلامة هو " سيطرة المدين على الأشخاص وعلى الأشياء لمنع وقوع الأخطار التي يمكن أن يتعرض لها الدائن ، والتصرف حيال هذه الأخطار بمنع وقوعها أو التقليل من أثارها " 20 .

أما المقصود بضمان السلامة في العقود السياحية فهو أن تتعهد الوكالة السياحية . وهي المهني المتخصص . بالمحافظة على سلامة السائح الجسدية طوال مدة تنفيذ العقد السياحي ، ومنه إذا تعرض السائح . وهو الطرف الضعيف في العلاقة . لأي ضرر جسدي إلتزمت الوكالة السياحية بتعويضه ، على إعتبار أنها مدين بضمان سلامته ، غير أن الفقه وضع شروطاً واشترط توفرها في أي عقد لكي يعد الإلتزام بضمان السلامة من إلتزاماته ، وهو ما يدفعنا للتساؤل حول مدى تطابق هذه الشروط على عقد الرحلة السياحية ، هذه الشروط هي على النحو التالي :

. إحتمال وجود خطر ما يهدد سلامة أحد المتعاقدين الجسدية .

. ألا يملك أحد المتعاقدين إلا أن يخضع من الناحية الفنية أو الإقتصادية للمتعاقد الآخر .

. أن يكون المدين بهذا الإلتزام مهنياً محترفاً في مواجهة الدائن غير المهني وغير المتخصص 21 .

فبالرجوع إلى الشرط الأول هناك العديد من العقود التي يتطلب تنفيذها تعرض أحد المتعاقدين لخطر يهدد سلامته الجسدية ، كعقد النقل والعقد الطبي ، وعقد النزول في الفندق ، مما يستوجب وجود إلتزام بضمان السلامة ، أما في المجال السياحي فيلاحظ أن هذا الشرط واضح وضوح العيان ، إذ يعتبر عقد الرحلة السياحية المجال العملي لتطبيق هذا الشرط ، سيما إذا انصبت العلاقة العقدية بين الوكالة والزبون على تنظيم وتنفيذ رحلة سياحية شاملة ، مع العلم أن هذا النوع من الرحلات يضم في طياته النقل والفندقة ، وكلاهما عقدان يستلزمان وجود التزام بضمان السلامة .

أما الشرط الثاني المتمثل في أن أمر الحفاظ على السلامة الجسدية لأحد المتعاقدين موكل إلى المتعاقد الآخر ، فنجد أنه يتحقق في نطاق العقد السياحي ، إذ تقوم الوكالة السياحي بالإعلان عن الرحلة والدعوة للإشتراك فيها ، وتنظيم كل مرحلة من مراحلها بدءاً بالنقل والفندق والمزارات السياحية وتقديم الخدمات الأخرى ، إذ لا يمكن للسائح في هذه الحالة أن يراجع بنفسه إجراءات الأمن والسلامة أثناء التنقل والإقامة والزيارة ، وليس له إلا القبول بالشروط التي أعلنت عنها الوكالة السياحية ، ومن ثم فإن هذه الأخيرة قد أوكل إليها أمر المحافظة على أمن وسلامة الزبون ، وأهم ما يمكن أن تقوم به هو ضمان سلامته الجسدية 22 .

أما فيما يخص وجوب أن يكون الدائن بالالتزام بضمان السلامة محترفا متخصصا في مواجهة الدائن غير المهني ، فهو شرط محقق الوجود في نطاق العقد السياحي ، سيما إذا أبرم العقد مباشرة بين السائح والوكالة ، هذه الأخيرة التي لا يمكن لها أن تمارس النشاط السياحي إلا على وجه الإحتراف ، وهذا ما نصت عليه المادة 07 من القانون 06/99 التي حضرت ممارسة النشاط السياحي إلا بعد الحصول على ترخيص بعد إثبات الشروط اللازمة لذلك ، وعليه من يمارس الأنشطة السياحية أن يتحمل تبعات نشاطه سواء كان شخصا طبيعيا ، على أساس أن الوكالة السياحية مهني محترف تمارس نشاطها لأداء خدمات سياحية ، ويكون السائح مستهلكا يطلب هذه الخدمات إشباعا لحاجاته ، وهو طرف ضعيف أمام محترف السياحة والنقل²³ .

تنص المادة 18 من القانون 06/99 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار : " يجب على الوكالة في إطار ممارسة نشاطاتها أن تأخذ جميع الإحتياطات التي من شأنها توفير أمن الزبون وممتلكاته التي تقبل التكفل بها " .

إن الناظر في نص هذه المادة يجدها لا تتناسب مع طبيعة التزام الوكالة بضمان سلامة الزبون ، إذ أن سلامة هذا الأخير لا تتضمن الإحتياطات وإتخاذ الإجراءات حسب ما ورد في نص المادة أعلاه ، بل تتجلى في إعلامه وتنويره قبل إبرام العقد ، ومرافقته بالنصح والإرشاد والمساعدة أثناء تنفيذ العقد ، وتحذيره من كل المخاطر التي قد تعترض الرحلة السياحية المراد الإشتراك فيها²⁴ .

غير أن المادة 62 من ت.ت.ج تنص على أنه : " يجب على ناقل الأشخاص أن يضمن خلال مدة النقل سلامة المسافرين وأن يوصله إلى وجهته المقصودة في حدود الوقت المعين " ، هذا وتعد عقود تنظيم المنافسات الرياضية عنصرا من الرحلة السياحية ، بحيث يلتزم منظموها بضمان سلامة المتسابقين والمتفرجين في المنافسة ، وذلك منذ دخول هؤلاء إلى عهدة المنظم ، وإلى غاية خروجهم من عهده²⁵ .

وقد شدد القضاء الفرنسي في مبدأ ضمان سلامة السائح في عدة قضايا²⁶ ، منها ما تعلق بخدمات المطعم والنقل ، أو ما تعلق بخدمات الإيواء من وجوب التأكد من ضمان سلامة السائح من خلال فحص ومراجعة خدمات الفندق وشروط السلامة داخله .

3 . إلتزام الوكالة السياحية برقابة ومتابعة مقدمي الخدمات .

يشكل مقدم الخدمة السياحية دورا بارزا في تحقيق الغرض من إبرام العقد السياحي ، إذ يتوقف تحقق عنصر الرضا لدى السائح على ما يلمسه ويجده من حسن الخدمة وجودتها ، وعموما على مجمل الإلتزامات التي أخذتها على عاتقها الوكالة السياحية وعهدت إلى آخرين التنفيذ الكلي أو الجزئي له²⁷ .

إن الإلتزام برقابة مقدم الخدمة يختلف عن الإلتزام بحسن إختياره ، على إعتبار أن هذا الأخير ينشأ قبل تنفيذ العقد ، بينما تنصب الرقابة أثناء تنفيذ العقد وإلى أن يعود السائح سليماً معافى إلى النقطة التي إنطلق منها ، غير الإلتزام بحسن الإختيار يكمل الإلتزام بالرقابة²⁸، وبذلك فإذا أحسنت الوكالة إختيار من يعهد إليهم تنفيذ بعض إلتزامات الرحلة من أصحاب الخبرة بالأعمال والأنشطة السياحية ، فإن ذلك يسأل عليها فيما بعد رقابتهم أثناء أداء مهامهم .

إذا إتخذت الوكالة السياحية صفة المقاوله سيما في الرحلات اشاملة ، فإن الإلتزام برقابة مقدمي الخدمات يماثل إلتزام المقاول الأصلي اتجاه رب العمل برقابة المقاولين من الباطن أثناء تنفيذ العمل محل المقاوله²⁹ ، أي أن الوكالة بصفتها المقاول الأصلي تلتزم برقابة مقدمي الخدمات المعهود إليهم تنفيذ كل أو جزء من الإلتزامات اتجاه السائح (رب العمل) بصفتهم مقاولين من الباطن .

وفي هذا تنص المادة 21 من القانون 06/99 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار ، بأن هذه الأخيرة تتحمل مسؤولية جميع الأضرار التي تحصل للزبون ناتج عن أي مقدم خدمة تلجأ إليه في سبيل تنفيذ إلتزاماتها ، وهذا ما يدفعها إلى الإلتزام برقابتهم حتى لا يتسبب هؤلاء في إلحاق الضرر للسائح .

ومن التطبيقات القضائية للإلتزام بالرقابة ما قضت به محكمة النقض الفرنسية بأن منظم الرحلة إلى بلد أجنبي مستعينا بناقل من هذا البلد ، يأخذ على عاتقه الإلتزام بمتابعة هذا الناقل ، وعلى وجه الخصوص فيما يتعلق بمدى تنفيذ عملية النقل ، وذلك وفق شروط الأمان الملائمة³⁰.

المطلب الثاني - أساس المسؤولية العقدية للوكالة السياحية عن فعل الغير .

إدى تطور الحياة الإقتصادية وظهور تعاملات جديدة إلى إتساع نشاط الإستعانة بالغير وبروز النشاط المشترك ، إذ أصبح ذلك من الضرورات العملية التي يفرضها عصر التخصص وتقسيم العمل ، ومن ثم فإنه لم يعد الشخص مسؤولاً عما يلحقه بالغير من أضرار بأفعاله الشخصية فقط ، بل أصبح مسؤولاً عن الأشخاص الذين يستخدمهم في تنفيذ إلتزاماته .

الفرع الأول : التعريف بمسؤولية الوكالة السياحية عن فعل الغير

عرفت المسؤولية العقدية عن فعل الغير بأنها مسؤولية المدين في إلتزام عقدي عن فعل الأشخاص الذين يقومون مقامه في تنفيذ هذا الإلتزام أو ممن يساعدون في تنفيذه ، أو عن فعل الأشخاص الذين يمارسون بالإشتراك مع المدين حقا إكتسبه هذا الأخير بواسطة العقد ، وأدى سلوك واحد من هؤلاء إلى الإخلال بالإلتزامات التي يفرضها العقد على المدين³¹.

جدير بالتنويه أن المقصود بالغير بهذا الوصف ليس الأجنبي الذي لا تربطه بالشركة صلة ، لأن ما يصدر عنه يعد سببا أجنبيا ينفي المسؤولية ، كما لا يقصد به الأشخاص الذين يعملون في الشركة السياحية كالموظفين أو التابعين ، فالمسؤولية التي تنشأ عن إخطاء هؤلاء تكون مسؤولية عقدية عن خطأ الشركة الشخصي وليست مسؤولية عقدية عن فعل الغير³² .

ومما لا شك فيه أن الوكالات السياحية في أغلب الأحيان تستعين بالغير لتنفيذ برنامج الرحلة ، لذا فهي تلجأ إلى مقدمي الخدمات في هذا الأمر ، ومن ثم فإن الوكالة تكون مسؤولة عن الأفعال الصادرة عن هؤلاء والتي تؤدي إلى الإضرار بالسائح ، وهذا يصلح على تسميته بالمسؤولية العقدية عن فعل الغير ، والتي يمكن تعريفها بأنها مسؤولية الوكالة السياحية عن فعل الأشخاص الذين تستعين بهم لتنفيذ إلتزاماتها العقدية الناشئة عن عقد الرحلة ، إذا ما أدى فعلهم إلى الإخلال بهذه الإلتزامات³³ .

تجدر الإشارة أن المسؤولية العقدية للشركات السياحية عن فعل الغير لا تقوم إلا في الرحلات الشاملة ، والذي يكيف فيها عقد الرحلة غالبا بأنه عقد مقاوله ، إذ تقوم الوكالات السياحية بوضع برنامج الرحلة وتنظيمه ثم تعهد إلى الغير بتنفيذه ، أما في الرحلات الفردية والتي يقتصر دور الوكالة على الوساطة بين السائح ومقدمي الخدمات ، فهنا تقوم الوكالة بتنفيذ العقد بنفسها ولا تحتاج إلى أن تعهد بذلك إلى الغير³⁴ ، إذ أن العقد يكيف في هذه الحالة بأنه عقد وكالة طبقا للقواعد العامة³⁵ ، كأن يطلب من الوكالة السياحية حجز وسيلة النقل أو الفندق أو المطعم ، معينا بالذات أو الصفة .

الفرع الثاني : أساس مسؤولية الوكالة السياحية عن فعل الغير .

إختلف الفقهاء حول الأساس الذي تقوم عليه المسؤولية العقدية عن فعل الغير ، لكونها تعد إستثناء عن المبدأ العام الذي تبناه الفقه التقليدي والذي يقضي بشخصية الأخطاء ، وفي غياب نص صريح من التقنين المدني يقرر المسؤولية العقدية للمدين ، يرى بعض الفقهاء أن نص المادة 217³⁶ من القانون المدني المصري تعد بمثابة مبدأ عام لكل مسؤولية عقدية عن فعل الغير ، ومرد ذلك أن المشرع عندما نص على جواز إعفاء المدين من المسؤولية عن الغش والخطأ الجسيم الذي يقع من أشخاص يستخدمهم ، يعني أنه مسؤول عن هؤلاء الأشخاص .

ولما كان هذا النص بمثابة مبدأ عام للمسؤولية العقدية عن فعل الغير ، فليس هناك مانع من تطبيقه على العقد السياحي ، سيما مع أهمية هذا النوع من المسؤولية بالنسبة للسائح في نطاق الرحلات الشاملة التي تنظمها الوكالات السياحية خارج حدود الدولة ، ويرتكب مقدم الخدمة (ناقل . فندق . صاحب مطعم أو مرشد) في البلد الأجنبي فعلا يلحق ضررا بالعميل الذي سيواجه نوعين من الصعوبات إن أراد الرجوع على مقدمي الخدمات أمام القضاء ، فمن ناحية يعترضه نظام التقاضي فضلا على عائق اللغة ، ومن

ناحية أخرى قد لا يستطيع الحصول على التعويض المناسب أو عدم الحصول عليه نهائيا ، كما لو كان مقدم الخدمة غير مبرم لعقد تأمين من مسؤوليته المدنية ، كون التأمين غير إجبار في دولته³⁷ ، ومما يزيد من أهمية هذا النوع من المسؤولية في نطاق العقد السياحي أن الزبون وقت التعاقد مع الوكالة السياحية لا يكون من الميسر له دائما أن يعرف مسبقا مقدم الخدمة التي تعهد إليه الوكالة تنفيذ برنامج الرحلة ، فهو كمن يقوم بشراء منتج عن بعد *à distance* .

إن المرجعية القانونية لمسؤولية الوكالة السياحية عن فعل الغير في التشريع الجزائري نجدها ضمن القواعد العامة تارة ، وصمن النصوص الخاصة تارة أخرى ، فضمن القواعد العامة نجد الفقرة 02 من المادة 178 من ت م ج تجيز إشتراط إعفاء المدين من المسؤولية الناجمة عن الغش أو الخطأ الجسيم الذي يقع من أشخاص يستخدمهم في تنفيذ إلتزامه ، وحين أقر المشرع الجزائري جواز هذا الإعفاء من المسؤولية فمفاد ذلك أنها موجودة وتحقق كلما إستخدم المدين أشخاصا غيره في تنفيذ إلتزامه العقدي .

إلا أن هناك جانب من الفقه يرد على هذا التأسيس بالنفي ، فالمشرع . حسب رأيهم . وإن تبنى بطريق الدلالة ضمن القواعد العامة نصا عاما للمسؤولية العقدية عن فعل الغير ، فقد أورد تطبيقات لها في المقابلة من الباطن³⁸ ، والإيجار والوكالة³⁹ ، ضف إلى ذلك أن مسؤولية المدين عن عدم تنفيذ الإلتزام العقدي وإن كان مرده إلى خطأ من إستخدمهم ، فهي مسؤولية شخصية لا مسؤولية عقدية عن فعل الغير .

بينما نجد المشرع الجزائري في بعض النصوص الخاصة وعلى عكس المشرع المصري قد بدد التعارض في إقرار مسؤولية الوكالة السياحية عقديا عن فعل الغير من سائر مقدمي الخدمات بإصداره للقانون 05/90⁴⁰ المؤرخ في 19/02/1990 المتعلق بوكالات السياحة والأسفار ، والذي نص في الفقرة العاشرى (10) منه على أن الوكالة السياحية مسؤولة عن كل ضرر يصيب السائح بسبب عدم الوفاء الكلي أو الجزئي بإلتزاماتها ومسؤولة عن كل ضرر يلحقه بالسائح كل مقدم خدمة إستعانت به الوكالة بمناسبة تنظيم السفر .

وقد تم إلغاء هذا القانون كلية بموجب المادة 47 من القانون 06/99 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار ، والذي نص بدوره بموجب المادة 21 منه على أنه : " تكون الوكالة مسؤولة عن كل ضرر يتعرض له الزبون مترتب عن عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي لإلتزاماتها وكذا كل ضرر آخر نتاج عن أي مقدم خدمة تلجأ إليه الوكالة عند إنجاز الخدمات المتفق عليها " .

وبهذا يستفاد من النصين السابقين (الملغى والمستحدث) أن مسؤولية الوكالات السياحية لا تقف عند أخطائها الشخصية ، وإنما تتعداها إلى الغير من مقدمي الخدمات ، سواء كان فندقيا أو ناقلا أو صاحب

فندق أو مرشد سياحي وغيرهم ، من الذين عهدت إليهم الوكالة تنفيذ إلتزاماتها التعاقدية مع السائح الزبون ، ومنه تعتبر المادة 21 من القانون 06/99 أعلاه بمثابة الأساس القانوني للمسؤولية العقدية للوكالات السياحية عن فعل الغير سيما في الرحلات الشاملة .

لقد كرس كل من الفقه والقضاء⁴¹ شروطا محددة لتحقيق المسؤولية العقدية للوكالة السياحية عن فعل مقدمي الخدمات ، والتي نوردتها على النحو التالي :

01 . تقوم المسؤولية العقدية عن فعل الغير عند إخلال هذا الأخير بتنفيذ الإلتزام الذي نشأ بين المدين والدائن ، متى كان للغير علاقة قانونية تربطه بالمدين تتعلق بموضوع الإلتزام ، وذلك بأن يعهد المدين إلى هذا الغير تنفيذ كل أو جزء من الإلتزامات التي يولدها العقد الذي يربطه بالدائن .

02 . إذا تدخل الغير الخاضع لإشراف المدين ورقابته للحلول لتنفيذ العقد دون أن يكون معهودا إليهم ذلك ، فإن المسؤولية تكون شخصية وليست عقدية عن فعل الغير⁴² .

03 . أن يصدر عن الغير الذي عهد إليه تنفيذ الإلتزام خطأ ، فلا مجال للبحث عن المسؤولية المدنية عموما إلا إذا توافرت أركانها وفي مقدمتها الخطأ الذي يقع من جانب مقدمي الخدمات ، والتي بدورها ألحقت ضررا بالزبون السائح .

04 . أن يثبت السائح أو ذوي حقوقه في حالة الوفاة الضرر الذي ألحقه به مقدم الخدمة المعهود إليه تنفيذ الرحلة ، سواء كان الضرر جسديا بالجروح أو الوفاة ، أو ماليا كفقدان وسرقة الأمتعة وللسائح في ذلك كافة وسائل الإثبات بإعتبار أن الضرر هو واقعة مادية ، وذلك وقفا عند نص المادة 21 من القانون 06/99 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار⁴³ .

وتطبيقا لذلك ما قضت به محكمة النقض الفرنسية في دعوى تتلخص وقائعها في أن الوكالة السياحية voyage - conseil عهدت بخدمة النقل إلى شركة نقل متخصصة ، والذي حصل أن فقدت إحدى السائحات حقبيتها، فقضت المحكمة بأن تأخذ الوكالة على عاتقها مباشرة نفس مسؤولية مقدمي الخدمات الذين سبق أن إستعاننت بهم في تنفيذ العقد المبرم بينهما وبين السيدة " ل " ، والتي يتعين تعويضها عن ضياع حقائبها أثناء عملية النقل⁴⁴ .

المبحث الثاني : حالات تحقق المسؤولية العقدية للوكالة السياحية عن فعل الغير .

تتولى الوكالة السياحية تنفيذ إلتزاماتها اتجاه السائح بمجرد إبرام العقد السياحي وبداية الرحلة ، وتسعى في ذلك الوكالة إلى تحقيق عنصر الرضا لدى الزبون حفاظا على سمعتها في السوق السياحي ، وتقاديا

لمسؤوليتها المدنية في حالة تضرر إحد الزبائن بفعلها الشخصي ، أو بفعل من عهدت إليهم تنفيذ إلتزاماتها التعاقدية .

ولا يخفى أن الرحلة السياحية . سيما الدولية منها . تعترتها الكثير من المخاطر التي تحرق بالسائح نظرا لتعدد وتنوع الخدمات السياحية كالنقل والإطعام والفندقة ، مما قد يلحق بالسائح ضرر جسدي أو مالي كفقان أو سرقة الأمتعة (مطلب أول) ، مما يدفعه لرفع دعوى التعويض من خلال أحكام دعوى المسؤولية المدنية التي تحكم موضوع النزاع (مطلب ثان) .

المطلب الأول : حوادث الرحلة .

قد يتعرض السائح أثناء الرحلة لعدة أخطار ، سيما في الرحلات الدلة وتعدد الخدمات السياحية ، فقد يصاب في جسده بجروح تكون من خفيفة إلى بليغة ، وقد يصل الأمر في بعض الأحيان إلى الوفاة حسب طبيعة الحادث (فرع أول) ، وقد ينصب الضرر على الجانب المالي المتعلق بفقان الأمتعة وضياعها أو حتى سرقتها سيما إذا كانت من قبيل الأشياء الثمينة (فرع ثان) .

الفرع الأول : الأضرار الجسدية .

يراد بالضرر الجسدي الأذى الذي يصيب جسم الإنسان ، فيسبب له ضررا ماديا أو معنويا ، فأما الضرر المادي فهو الإصابة المميطة التي تعطل جميع وظائف الجسد ، أو تكون غير مميطة فتعطل بعض وظائفه ، إذ يلحق الأذى بالسلامة الجسدية للمضروب ، ناهيك عن الضرر المالي المتمثل في المبالغ المصروفة في العلاج⁴⁵ ، ضف إلى ذلك الكسب الذي قد يفوت المضروب بتعطيله عن العمل ، بينما الصورة الثانية من الضرر المعنوي فتتمثل في الألم الذي يشعر به الشخص بسبب الجرح أو الإصابة .

إن قيام الوكالة السياحية بالرحلة الشاملة voyage a forfait تنظيما وتنفيذا يجعل من الممكن جدا إصابة السائح بأضرار جسدية ، بحكم تعدد مراحل الرحلة السياحية من النقل والإيواء ومختلف الخدمات ، أين تأخذ فيها الوكالة السياحية دور الناقل أو المقاول بصفتها المقدم الفعلي للخدمة⁴⁶ .

إن الأضرار الجسدية التي قد تصيب السائح قد تقع نتيجة حادث أثناء السير مهما كانت وسيلة النقل المستعملة ، سواء كانت قطارات أو بواخر أو سفن أو طائرات ، وقد يقع الحادث أثناء النزهاء والجولات ، إذ أن الغالب أن يتضمن برنامج الرحلة المعد سلفا تنظيم زيارات ونزهات للحدائق الشهيرة والمتاحف أو البحيرات وقم الجبال ، وقد يقع الحادث في أحد الفنادق أو القرى السياحية ، أو أثناء التواجد بإحدى

محطات السكك الحديدية⁴⁷ ، وقد تحدث الإصابة أحيانا بفعل التسمات جراء تقديم وجبات الأكل المختلفة .

تجدر الإشارة الإشارة أن مسؤولية الوكالة السياحية في هذا الشأن تكون عند إختيارها للناقل أو الفندقى أو صاحب المطعم دون أن تكون حريتها مقيدة من جانب السائح الموكل ، أما وأن هذا الإختيار كان مفروضا عليها ، فلا تعد حينئذ مسؤولة عن كل هؤلاء من مقدمي الخدمات ، بإستثناء حالة الحجز المتأخر على وسيلة النقل ، أين تلتزم الوكالة السياحية بضمان صلاحية التذكرة وهو الإلتزام بتحقيق نتيجة

48 .

وتأكيدا على ذلك قضت محكمة النقض الفرنسية بمسؤولية الوكالة السياحية في دعوى تتلخص وقائعها في إصابة عدد من السائحين حين إنحرفت السيارة التي كانت تقلهم على الطريق السريع ، وذلك على أساس الخطأ المتمثل في سوء إختيار السائق الذي أفرط في السرعة سيما في منعرج خطير ، فضلا عن وجود عطب في الفرامل ، إضافة إلى أن المرشد الذي رافق الفوج صغير في السن وغير متمرس في مهنة الإرشاد السياحي⁴⁹ .

يحق للسائح المضرور الرجوع على كل من الفندقى أو الناقل أو صاحب المطعم وله كذلك الرجوع على الوكالة السياحية بإعتبار الرحلة شاملة ، وهذا هو الأقرب إلى مصلحته في جبر الضرر بإعتبار أن الوكالة السياحية مسيورة نظرا إبرامها عقد تأمين شامل يغطي مسؤوليتها المدنية والمهنية ، إضافة إلى جهل صعوبة إثبات خطأ مقدم الخدمة وكذا المرحلة التي وقع فيها الضرر ، غير أنه في الرحلات الفردية أين تقتصر الوكالة السياحية على التوسط ، لا يكون للسائح إلا الرجوع على من وقع الضرر في مرحلته ، فإذا وقع خلال فترة الإقامة يكون الرجوع على صاحب الفندق لإخلاله بالإلتزام بضمان السلامة⁵⁰ ، أما إذا وقع خلال فترة النقل وجب الرجوع على الناقل لإخلاله كذلك بضمان سلامة المسافر كإلتزام بتحقيق نتيجة .

لقد وفق المشرع الجزائري كثيرا عند إقراره لنص المادة 21 من القانون 06/99 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار ، حين جعل من الوكالة السياحية مسؤولة بقوة القانون عن كل ضرر تسبب فيه كل مقدم خدمة تلجأ إليه الوكالة عند إنجاز الخدمات المتفق عليها⁵¹ .

الفرع الثاني : الأضرار المالية .

لا تقتصر الأضرار التي قد تصيب السائح أثناء الرحلة على الإصابات الجسدية الناشئة عن الإخلال بالإلتزام بضمان السلامة بصفة خاصة ، بل تشمل فضلا عن ذلك أضرار مالية تتمثل في ضياع أو

فقدان الأمتعة (أولا) ، إضافة إلى التعديل في برنامج الخدمة الذي سيمس لا محالة بالمركز المالي للسائح الزبون ، وفي هذا تنص المادة 18 من القانون 06/99 على أنه : " يجب على الوكالة في إطار ممارسة نشاطها أن تأخذ جميع الإجراءات والإحتياطات التي من شأنها توفير أمن الزبون وممتلكاته التي تقبل التكفل بها .

أولا : ضياع الأمتعة .

غالبا ما تقوم الوكالة السياحية بتنظيم رحلة شاملة تتولى تنفيذها بوصفها مقدم فعلي للخدمة ، وفي مثل هذه الحالات عادة ما يعهد إليها بالأمتعة والحقائب لتتولى نقلها حيث يجدها العميل بعد ذلك في غرفته بالفندق مقابل عمولة معينة تكون غالبا مضافة إلى مبلغ الرحلة ، وبهذا الوصف يصبح السائح مودعا والوكالة السياحية مودعا لديه ليكون العقد المبرم بينهما عقد وديعة⁵² ، الأمر الذي يفرض على الوكالة حفظ الشيء المودع لديها ورده عينا إلى المودع عند مطالبته به ، على أن تبذل في حفظها عناية الرجل العادي ، وبناء على ذلك تقوم مسؤولية الوكالة عن ضياع أو تلف الأمتعة متى أثبت السائح خطأها في الحفظ أو خطأ من عهدت إليهم حفظ هذه الأمتعة ، ومفاد ذلك أن الوكالة السياحية تستطيع التخلص من مسؤوليتها إذا ما أثبتت العناية المطلوبة في حفظ الأموال وحراستها ، أو إذا أثبتت أن الهلاك أو التلف وقع بسبب أجنبي لا يد لها فيه⁵³ .

إن الجدير بالملاحظة أن طبيعة إلتزام الوكالة السياحية في حفظ أمتعة السائح سيما في الرحلات الشاملة لا يتوافق وطبيعة إلتزام المودع لديه (بذل عناية) في عقد الوديعة المنظم ضمن القواعد العامة ، لذا كان من الضروري التشديد في مسؤولية الوكالة في حفظ أمتعة السائح وأن يكون إلتزامها في ذلك إلتزاما بتحقيق نتيجة⁵⁴ ، دون أن يتحمل الزبون عبئ إثبات الخطأ في جانبها ، أو خطأ من عهدت إليهم حفظ الأمتعة كالناقل والفندقي .

إذا لم يعهد السائح بأمتعته إلى الوكالة السياحية فإنها لا تكون مسؤولة عنها بصفتها مودعا لديه ، وعليه وفي مثل هذه الحالات فإن التلف أو فقدان لا يخرجان عن فرضين إثنين ، إما أن يحصل أثناء فترة النقل أو أثناء فترة الإقامة في الفندق .

01 . فقدان الأمتعة أو تلفها أثناء النقل .

يقصد بالأمتعة في هذا الشأن الأشياء التي يحتفظ بها الراكب أثناء النقل ، كالنقود وحقائب اليد والمستلزمات الشخصية التي يسمح عادة بالإحتفاظ بها دون مقابل ، على ألا تتجاوز الوزن أو الحجم المحدد في تذكرة النقل من طرف الناقل وقبل تنفيذ العقد⁵⁵ .

فالوكالة السياحية لا تعد مسؤولة في هذه الحالة عن ضياع الأمتعة أو تلفها لأنها فقدت حيازتها المادية ، إذ تنص المادة 67 من ق ت ج على أنه : " يعد الناقل من وقت تسلمه الأشياء المراد نقلها ، مسؤولاً عن ضياعها الكلي أو الجزئي أو تلفها أو التأخير في تسليمها . " ، أما الأشياء التي يصحبها السائح معه والتي تجاوز الحجم أو الوزن المسموح به فإنه يسلمها إلى الناقل لأجل توصيلها مقابل أجر ، بحيث يعد مسؤولاً عن فقدانها وتلفها ، وتأكيداً على ذلك وفي قضية تتلخص وقائعها في قيام إحدى الوكالات السياحية الفرنسية بتنظيم رحلة إلى اليونان ، والذي حصل أن وجدت إحدى السائحات حقيبتها وقد سرق ما بداخلها ، فقضت محكمة النقض الفرنسية بأن الوكالة السياحية تسأل كما يسأل باقي مقدمي الخدمات وتلزم بتعويض السائح المضرور ، وإلتزامها في ذلك إلتزام بتحقيق نتيجة⁵⁶ .

02 . فقدان الأمتعة وتلفها أثناء الإقامة في الفندق .

إذا أودع السائح بنفسه أو عن طريق الوكالة السياحية أمتعته وحقائبه في الفندق الذي ينزل بهأعتبرت تلك الأمتعة بمثابة الوديعة الفندقية التي نظمها المشرع بقواعد خاصة ، يتحمل بمقتضاها أصحاب الفنادق ومن في حكمهم مسؤولية جسيمة مقارنة بالوديعة العادية⁵⁷ .

لقد توسع المشرع الجزائري في معنى الوديعة الفندقية مقارنة بالوديعة العادية ، وبالتالي في إلتزامات المودع بالحفظ والصيانة ، فأى شيء يأتي به السائح من حقائب وأمتعة وملابس ومجوهرات وأوراق مالية وسيارة وغيرها يعتبر مودعا لدى صاحب الفندق ولو لم يسلم إليه بالذات ، ضف إلى ذلك أن هذا التشديد ورد حتى ضمن القواعد العامة بموجب الفقرة 02 من المادة 599 من . ت م ج حيث إعتبر صاحب الفندق مسؤولاً حتى عن فعل المترددين على الفندق ، وبالتالي فإن إلتزامه ليس إلتزام الرجل العادي في حفظ الأمتعة كما هو الحال بالنسبة للوديعة العادية المأجورة ، بل وجب عليه مراقبة أتباعه من خدم وموظفين ، وحتى مراقبة المترددين على الفندق .

غير أن المشرع الجزائري أورد إستثناء بموجب الفقرة 03 من المادة 599 من ت م ج حيث جعل أصحاب الفنادق غير مسؤولين فيما يتعلق بالنقود والأوراق المالية والأشياء الثمينة عن تعويض يجاوز خمسمائة دينار جزائري (500) ، إلا في حالات محددة على سبيل الحصر وهي كالتالي :

- . أن يأخذ أصحاب الفنادق على عاتقهم حفظ هذه الأمتعة والأشياء وهم على علم مسبق بقيمتها .
- . أن يفرض أصحاب الفنادق دون مسوغ أو مبرر مقبول تسلم هذه الأمتعة ووضعها في عهدهم .
- . أن يكون أصحاب الفنادق قد تسببوا في وقوع ضرر لهذه الأمتعة جراء خطأ جسيم من طرفهم أو من طرف أحد تابعيهم .

غير أن حق السائح قد يسقط في الإستفادة من التعويض جراء فقدان الأمتعة أو سرقتها إذا لم يخطر صاحب الفندق فور علمه بذلك ، لما في ذلك من تسهيل العثر عليها أو إصلاح التلف إن كان في الوسع ذلك ، على ألا تتجاوز هذه المدة ستة (06) أشهر من اليوم الذي يغادر فيه الفندق أو النزل⁵⁸ .

أما بخصوص القانون 01/99⁵⁹ المتعلق بالفندقة فنجد أنه قد نظم مسألة أمتعة الزبون بموجب المواد من 23 إلى 27 منه ، حيث تنص المادة 23 من هذا القانون على أنه : " يلتزم الفندقي بضمان أمن وسلامة الزبون وأمتعته الشخصية والأشياء التي يودعها في المؤسسة الفندقية وتوابعها ، يكون الفندقي مسؤولاً عن التلف والتخريب والسرقة الواقعة داخل المؤسسة الفندقية إلا في حالة :

. خطأ الزبون والأشخاص المرافقين له إما لخدمته أو لزيارته .

. حادث فجائي أو قوة قاهرة لا يكون له دخل في وقوعها .

. الإلتلاف الناجم عن طبيعة الشيء .

إن كل خطأ يرتكبه الفندقي شخصياً أو كان من أحد تابعيه يقيم المسؤولية كاملة بشأن الأضرار التي تلحق أمتعة الزبون ، هذا بحسب الأصل فإذا رفض صاحب الفندق إيداعها ، نجد المادة 17 فقرة 03 من القانون 01/99 أعلاه تنص على أنه : " ... تكون مسؤولية الفندقي قائمة إذا لم يقبل إيداع أشياء من الواجب قبول إيداعها " .

وهنا لا بد من الإشارة في نطاق القانون 01/99 المتعلق بالفندقة إلى مسألة قبول إيداع أغراض الزبون من عدمها ، وهذا الإلتزام مقابل لحق الفندقي في عدم قبول وحراسة الأشياء المضايقة ، أما إذا كانت من قبيل الوثائق والأشياء الثمينة والمبالغ المالية لم يحق للفندقي رفضها ، ويتعين عليه قبول إيداعها في المؤسسة الفندقية مقابل وصل إيداع يسلم للزبون ، وفي هذا تنص المادة 27 من القانون 01/99 أعلاه على أنه : " يتعين على الفندقي قبول إيداع أغراض الزبون كالثائق الهامة والأشياء الثمينة والمبالغ المالية في المؤسسة الفندقية مقابل وصل يحمل إسم المودع وطبيعة الشيء وقيمه عند الإقتضاء وكذا ساعة وتاريخ الإيداع " .

وعليه إجمالاً يمكن القول بأن إلتزامات صاحب الفندق في حفظ أمتعة الزبون هي بتحقيق نتيجة⁶⁰، سواء طبقاً للقواعد العامة أو ضمن القانون 01/99 المتعلق بالفندقة ، ولا يستطيع صاحب الفندق التخلص من مسؤوليته إلا بإثبات السبب الأجنبي ، أو بإثبات الحالات الواردة في نص المادة 23 من القانون 01/99 السالف الذكر ، وبناء على ذلك متى تحققت شروط الوديعه الفندية على النحو المبين ، جاز للسائح في حالة ضياعها أو سرقتها أو تلفها أن يرفع دعوى التعويض على الفندقي أو الوكالة

السياحة بصفة مباشرة وذلك في الرحلات الشاملة ، أما في الرحلات الفردية فتكون الدعوى ضد صاحب الفندق ولا تكون الوكالة مسؤولة إلا عن سوء الإختيار ⁶¹.

ثانيا : تعديل الرحلة أو إلغائها .

قد يتفاجأ السائح بتعديل في عقده مع الوكالة السياحية ، وذلك بأن تغير مواعيد الإنطلاق ، وقد يصل الأمر إلى إلغاء الرحلة أو تأجيلها ، وهذا ما يؤدي إلى إثارة مسألة التعديل الإفرادي في عقود السياحة ، إما من جانب السائح نظرا لظروف تمنعه من السفر في الميعاد المتفق عليه في العقد ، أو من طرف الوكالة السياحية إذا ما صادفتها بعض العوائق التقنية أو الإدارية ، غير أن الواقع العملي يفرض منطقا مفاده أن الوكالة السياحية هي صاحبة السلطة الأوسع في التعديل ، حيث أن طلب التعديل المقدم من السائح لا يعتد به إذا لم توافق عليه الوكالة السياحية⁶² .

إن لجوء الوكالة السياحية إلى الغير من مقدمي الخدمات يجعل من تقديم الخدمة للزبون بالشكل الدقيق والشامل يثير نوعا من الصعوبة سيما في الرحلات الشاملة ، غير أن المشرع الجزائري لم يدرج ضمن القانون 06/99 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار حالة تعديل الرحلة أو إلغائها ، ما عدا ما ورد في نص المادة 14 من هذا القانون ، التي جاءت بتعريف للعقد السياحي وكذا ما تعلق بإجراءات التسديد ومراجعة الأسعار وشروط بطلان العقد وفسخه ، دون إشارة إلى الحالة التي يمكن أن تعترى العقد بإلغائه أو تعديله بالإرادة المنفردة للوكالة السياحية ، أو حتى من طرف السائح الزبون ، مما يدفعنا للرجوع إلى القواعد العامة التي تبقى قاصرة في الإلمام بمختلف مسائل التعديل والإلغاء نظرا لخصوصية العقد السياحي⁶³ .

إذا ألغيت الرحلة السياحية في وقت غير مناسب أو بعذر غير مقبول ، مما ألحق ضررا بالزبون وذلك بحرمانه من الترفيه والمتعة ، وتقويته لفرصة اللجوء إلى وكالة سياحية أخرى في الوقت المناسب ، إلترمت الوكالة فضلا عن رد المبالغ المدفوعة تعويض السائح عن الأضرار التي لحقت به⁶⁴ ، سيما أن الزمن في بعض الرحلات محل إعتبار كرحلات الحج والعمرة ، أما إذا كان التعديل أو الإلغاء في وقت مناسب أو كان مقرونا بعذر مشروع ، فلا تلتزم الوكالة السياحية بالتعويض بل يكفيها رد المبالغ المدفوعة سلفا من قبل السائح .

المطلب الثاني : أحكام دعوى المسؤولية المدنية للوكالات السياحية .

إذا أخلت الوكالة السياحية بإلتزامتها العقدية وتسبب ذلك في ضرر للسائح رجع عليها بالتعويض جبرا لضرره(فرع اول) ، وسواء كان الضرر بفعلها الشخصي أو بفعل الغير من مقدمي الخدمات ، غير أن

الوكالة تستطيع التخلص من المسؤولية بإثبات السبب الأجنبي الذي حال دون تنفيذ إلتزاماتها على الوجه المتفق عليه (فرع ثان).

الفرع الأول : مضمون دعوى التعويض

يجب أن يراعي السائح في دعوى التعويض معيار الإختصاص ، ونجد أن القانون 06/99 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار يخلو من تحديد الجهات القضائية التي تصدر أحكاما ملزمة تقضي إلى حماية السائح المضرور ، بل الحاصل أن المشرع الجزائري أنشأ لجنة وطنية لإعتماد وكالات السياحة والأسفار وسيرها⁶⁵ ، وحدد مهامها بأن ربطه بالجانب التنظيمي فيما يخص منح الإعتماد من عدمه ، دون أن تتضمن هذه المهام ولو إشارة إلى مسألة النظر في الشكاوى المقدمة من طرف الزبائن عن سوء تنفيذ الخدمة أو إنعدامها أصلا⁶⁶.

إذا كانت الرحلة داخلية أي تنفذ داخل إقليم الدولة ، وتضرر السائح بفعل الوكالة الشخصي أو بفعل من إستعانت بهم تنفيذا لإلتزاماتها ، جاز للسائح رفع دعوى التعويض أمام موطن الوكالة السياحية أو مركز تعاملاتها أو أحد فروعها ، أو محكمة المحل الذي يختاره الطرفان لإقامة الدعوى ، وغني عن البيان أن المحكمة المختصة بنظر الدعوى هي المحكمة الابتدائية⁶⁷ .

أما إذا كانت الرحلة دولية فإما أن العقد يحوي طرفا أجنبيا ، أو أن تنفيذه سيجاوز الحدود الوطنية ، مما يطرح بقوة مسألة تنازع القوانين وكيفية حماية السائح المستهلك في هذه الحالة ، وهذا ما أشارت إليه المادة 18 من ت م ج التي تنص على أنه : " يسري على الإلتزامات التعاقدية القانون المختار بين المتعاقدين ، إذا كانت له صلة حقيقية بالمتعاقدين أو بالعقد ، وفي حالة عدم إمكان ذلك يطبق قانون الموطن المشترك أو الجنسية المشتركة ، وفي حالة عدم إمكان ذلك يطبق قانون محل إبرام العقد " .

غير أن جانبا من الفقه حديثا⁶⁸ يرى أن هذه الضوابط أصبحت جامدة وقاصرة في حماية المتعاقد ، سيما إذا سلمنا بأن السائح يأخذ صفة المستهلك ، وأقروا بأن تحقيق الحماية الفعالة للعقد الدولي الذي يبرمه المستهلك لا يتأتى إلا بإعمال قانون محل الإقامة المعتادة للمستهلك ومقارنته بقانون الإرادة أيهما يحقق الحماية الأفضل للمستهلك.

إن ما يعزز فرص تعويض السائح عن الضرر الذي أصابه هو يسر الوضعية المالية التي تتمتع بها الوكالة السياحية ، وذلك نظرا لعقد التأمين الإجباري الذي تبرمه والذي يغطي مسؤوليتها المدنية والمهنية ، وهذا ما شدد فيه المشرع الجزائري بنصه في المادة 19 من القانون 09/66 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار على أنه : " يجب على الوكالة أن تكتتب عقد تأمين يغطي مسؤوليتها

المدنية والمهنية " ، كما أضاف المشرع الجزائري في نص المادة 171 من الأمر 95-07⁶⁹ المتعلق بالتأمينات على أنه : " يخضع منظمو مراكز العطل والرحلات والأسفار بما في ذلك الرحلات الدراسية التي يشرف عليها المربون والمنشطون في إطار نشاطهم العادي ، لإلزامية التأمين الذي يضمن المسؤولية المدنية التي قد يتعرضون لها بسبب الأضرار التي يلحقونها بالغيرأو يتسبب فيها مستخدموهم أو الأشخاص الموضوعون تحت رعايتهم أو المشاركون .

يجب أن يغطي الضمان الأضرار الناتجة عن الحريق أو الحوادث ، يجب أن يستفيد أيضا من التأمين في حالة الأضرار الجسمانية الأشخاص الموضوعون تحت رعاية المنظمين والمشاركين والمؤطرين "

يتم تقدير التعويض إتفاقا ويسمى حينئذ بالتعويض الإتفاقي ، وإما أن ينص القانون على تقديره ، وإلا فإن القاضي هو الذي يحدده طبقا لنص المادة 182 فقرة 01 من ت م ج ، والقاضي في تقديره للتعويض يحسب ما لحق بالدائن من خسارة وما فاتته من كسب .

الفرع الثاني : إنتفاء المسؤولية المدنية للوكالة السياحية .

إذا تأكد إصابة السائح بضرر أثناء مراحل الرحلة إلتزمت الوكالة السياحية بتعويضه ، ولا يمكن لها أن تتصلص من مسؤوليتها إلا بإثبات السبب الأجنبي بصوره المختلفة .

والسبب الأجنبي وفقا لنص المادة 127⁷⁰ من ت م ج يتمثل في القوة القاهرة ، أو الحادث المفاجئ أو خطأ المضرور (السائح) ، أو خطأ الغير (مقدمي الخدمات السياحية) ، وهذا طبقا للقواعد العامة ، أما القانون 06/99 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار فلم ينص على مثل هذه الحالات .

أولا : القوة القاهرة أو الحادث الفجائي .

يقصد بالقوة القاهرة la force majeure أو الحادث المفاجئ le cas fortuit ، حادث خارجي لا يمكن توقعه ويستحيل دفعه يؤدي إلى إحداث الضرر ، أو هي أمر لا ينسب إلى المدين ليس متوقعا حصوله وغير ممكن دفعه يكون مصدره خارجيا عن الشيء الضار ، وعليه فإن الحادث الذي يمكن الوكالة السياحية من التخلص من مسؤوليتها هو الحادث غير المتوقع والمستحيل دفعه ، وأن يكون هذا الحادث الناتج عن القوة القاهرة هو السبب الوحيد في وقوع الضرر⁷¹ ، أما إذا عجزت الوكالة السياحية عن إثبات ذلك تبقى مسؤوليتها قائمة .

ثانيا : خطأ السائح .

وفقا للقواعد العامة تنتفي مسؤولية الوكالة السياحية إذا كان الضرر الذي أصاب الزبون ناشئا عن خطئه ، كما تنتفي مسؤولية الوكالة إذا كان خطأ السائح عمديا⁷²، حيث يستغرق الخطأ العمدي خطأ غير العمدي ، دون المغالاة بإلزام السائح بان يتخذ الاحتياطات والإجراءات اللازمة لمنع وقوع الضرر ، لأن الإلتزام بضمان السلامة يقع على عاتق الوكالة السياحية ، وما على السائح إلا العناية بنفسه وأمواله وألا يعرضها للخطر ، أو أن يكون عاملا مساعدا لوقوع الحادث .

ومن التطبيقات القضائية على إعتبار خطأ السائح سببا لإنقضاء المسؤولية المدنية للوكالة السياحية ، دعوى تتلخص وقائعها في أن إحدى الوكالات نظمت رحلة سياحية بحرية إلى المكسيك ، والذي حدث أن غرقت فناة كانت مشتركة في الرحلة بسبب عدم تقيدها بإرشادات الدليل ونزعها لصدرية الإنقاذ ، بعد أن غطست في بحر هائج لا يسمح بالسباحة ، قضت محكمة النقض الفرنسية بأن الوكالة السياحية لا تتحمل أي مسؤولية ، وأن الضرر الحاصل للفناة كان بفعل التهور وعدم الحذر⁷³ .

ثالثا : فعل الغير .

تستطيع الوكالة السياحية التخلص من المسؤولية عن الأضرار التي تصيب السائح في أثناء الرحلة أو الإقامة إذا أثبتت أن فعل الغير أو خطئه هو السبب في وقوع الضرر ، ويقصد بالغير هنا كل شخص غير المتضرر أو المدعي عليه ، أو أحد الأشخاص الذين يسأل عنهم هذا الأخير ، وللاشارة فإن الناقل وصاحب الفندق وصاحب المطعم ممن تعهد إليهم الوكالة السياحية تقديم جزء أو كل الخدمات إلى الزبائن فلا يعدون من الغير الذي لا تسأل الوكالة عن أفعالهم .

فالغير الذي يعد فعله سببا لإعفاء الوكالة السياحية من المسؤولية هو الأجنبي تماما عن العقد ، إذ لم طرفا فيه ، ولم يكن لا خلفا عاما ولا خلفا خاصا لأحد المتعاقدين ، ولا دائئا لأي منهما ، فلا يسري العقد في حقه ولا يستفيد ولا يضار منه⁷⁴، كما لا يكتسب حقا ولا يلتزم بأي إلتزام .ومن التطبيقات القضائية على إنتفاء المسؤولية المدنية للوكالة السياحية جراء فعل الغير ، قضية تتلخص وقائعها في أن الوكالة السياحية KER VOYAGE الفرنسية نظمت رحلة شاملة إلى المغرب لفائدة عدد من المشتركين ، والذي حصل أنه وفي أثناء التنقل في إحدى المناطق المغربية بواسطة حافلة تابعة للوكالة المنظمة ، وقع حادث سير مع شاحنة كانت أتية في الإتجاه المعاكس بطريقة مخالفة لقانون المرور المغربي ، نظرا لفقدان السائق السيطرة على إدارة الشاحنة ، مما أدى إلى إصابة إحدى السائحات بجروح بليغة ، قضت محكمة النقض الفرنسية بأن الضرر الحاصل للضحية وقع بفعل سائق الشاحنة الذي فقد السيطرة عليها ، مما يجعل الوكالة السياحية غير مسؤولة عن الحادث ، وتعفى من مسؤوليتها بفعل خطأ الغير⁷⁵ .

أما عن أجال رفع دعوى المسؤولية وفيما يتعلق بالضرر الحاصل للسائح ، فقد أقر المشرع الجزائري بأن دعوى التعويض تنقضي بمرور (15) خمسة عشر سنة إبتداء من يوم وقوع الفعل الضار أو العمل غير المشروع⁷⁶ ، أما إذا تعلق الأمر بعقد نقل . وهو الغالب في الحوادث . فإن المادة 74 من ت ت ج تنص على أنه : " كل دعوى ناشئة عن عقد نقل الأشخاص أو عقد عمولة لنقل الأشخاص يشملها التقادم بمضي مهلة ثلاثة أعوام من تاريخ الحادث التي تولدت عنه " .

الخاتمة

أمكن القول في الختام إن العقد السياحي يعتبر من العقود المركبة ، حيث يحوي في طياته عدة عقود كالنقل والإقامة والإطعام والإرشاد وغيرها ، إضافة إلى تعدد مراحل تنفيذه وتنوع الخدمات السياحية المقدمة له ، مما يجعل من فرضية تضرره واردة جدا سيما مع إختلاف مقدمي الخدمات السياحية عبر كامل مراحل تنفيذ العقد السياحي ، ولقد خلصت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

1 - تسعى الوكالات السياحية دائما إلى تحديث منتجاتها بما يتناسب ومقتضيات العصر ، مما يجعلها في كثير من الأحيان تلجأ إلى الغير من مقدمي الخدمات كالناقل والفندقي وصاحب المطعم والمرشد السياحي تنفيذا لإلتزاماتها اتجاه السائح ، سيما في الرحلات الشاملة أين تتولى الوكالة تنظيم وتنفيذ الرحلة بإعتبارها المقدم الفعلي للخدمة .

2 - تلتزم الوكالة السياحية بإبرام عقود الخدمات مع من تستعين بهم تنفيذا لجزء أو كل إلتزاماتها اتجاه الزبون ، بما يسمح بتوفير عنصرى الجودة والدقة في تنفيذ الخدمات السياحية .

3 - تلتزم الوكالة السياحية بجملة من الإلتزامات منها ما يكون قبل التعاقد - وهذا ما يميز العقد السياحي- ، ومنها ما يكون أثناء تنفيذ العقد ، هذه الإزدواجية في الإلتزامات تفرضت مهنية وإحترافية الوكالة السياحية اتجاه السائح المستهلك .

4 - تختلف طبيعة إلتزامات الوكالة السياحية بين بذل عناية وتحقيق نتيجة حسب الدور المنوط بها ، فإن كانت أعمالها على سبيل التوسط كنا بصدد بذل عناية ، بينما إذا إتصفت الرحلة بأنها شاملة فتأخذ الوكالة دور الناقل أو المقاول ، وإلتزامها في ذلك يكون إلتزاما بتحقيق نتيجة .

5 - تتعدد الأضرار التي يمكن أن تصيب السائح وتتراوح بين الأضرار بين الإصابة الجسدية بالجروح أو حتى الوفاة ، وقد يكون الضرر معنويا يلحق بالزبون نظرا لما يسببه عمد التنفيذ أو التنفيذ الجزئي للعقد السياحي من طرف الوكالة السياحية ، وقد يتعلق الضرر بالجانب المالي كفقدان الأمتعة أو سرقتها سواء

أثناء النقل أو في الفندق ، وقد يتعلق الضرر المالي والمعنوي بتعديل أو إلغاء برنامج الرحلة ، سيما مع إتساع سلطة الوكالة بتعديلها للعقد بإرادتها المنفردة .

6 - تسأل الوكالة السياحية عن كل ضرر تسببه للسائح بفعلها الشخص ، كما تسأل عن كل ضرر تسبب فيه كل مقدم خدمة تلجأ إليه الوكالة تنفيذاً لإلتزاماتها ، وفق ما يسمى بالمسؤولية العقدية عن فعل الغير ، وقد وفق المشرع الجزائري بعكس المشرع المصري في إقرار هذا النوع من المسؤولية ضمن نص المادة 21 من القانون 06/99 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار .

7 - تهدف المسؤولية العقدية للوكالة السياحية عن فعل الغير إلى تعزيز الجانب الحمائي للسائح سيما ما تعلق بالتعويض ، إذ يمكنه الرجوع على أي طرف تيسر له الرجوع عليه وفي أي مرحلة من مراحل العقد السياحي ، حتى وإن كانت مصلته تقتضي الرجوع على الوكالة السياحية بحكم أن الرحلة شاملة ، ضف إلى ذلك أن هذه الوكالة أبرمت عقد تأمين شامل يغطي مسؤوليتها المدنية والمهنية مما يجعلها ميسورة الحال إذا تعلق الأمر بدعوى التعويض .

8 - تختص المحاكم الوطنية بالنظر في موضوع النزاع إذا كانت الرحلة وطنية ، أم إذا كنت الرحلة تتميز بالطابع الدولي فنكون أمام مسألة تنازع القوانين ، مما يستوجب حماية السائح المستلك دولياً ، مما يظهر أهمية المسؤولية العقدية للوكالة السياحية عن فعل مقدمي الخدمات في نطاق العقد السياحي .

9 - ككل مسؤول مدني ، تنتفي المسؤولية المدنية للوكالة السياحية عن فعلها الشخص ، أو عقدياً عن فعل الغير إذا تحققت إحدى صور السبب الأجنبي ، كالقوة القاهرة ، أو فعل الغير ، أو خطأ الضحية حسب القواعد العامة .

وعلى ضوء ما سبق ذكره نقترح التوصيات التالية :

- إثراء القانون 06/99 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار بما يتماشى والدور الذي أصبحت تمارسه الوكالات السياحية ، سيما مع ما تعلق بطبيعة إلتزاماتها اتجاه السائح المستلك .

- ضرورة إدراج عقود الخدمات وأسماء مقدميها في إعلانات الوكالة الإثهارية ، حتى يستطيع السائح التعرف على مقدم الخدمة ودرجته ومركزه في السوق السياحي ، وهذا لتعزيز إلتزام الوكالة بالإعلام قبل وبعد إبرام العقد السياحي .

- ضرورة إدراج نصوص جديدة تشدد من إلتزام الوكالة السياحية في إختيار ورقابة ومتابعة الغير ممن تستعين بهم تنفيذاً لإلتزامها ، وأن يكون الإلتزام في ذلك بتحقيق نتيجة ، مع وجوب النظر في نص المادة

18 من القانون 06/99 أعلاه وتغيير طبيعة التزام الوكالة من أخذ الإحتياطات والإجراءات إلى الإلتزام بتحقيق نتيجة بقوة القانون ، خاصة إذا تعلق الأمر بسلامة السائح الجسدية والمالية .

- توحيد نموذج عقد السياحة والأسفار المعد من طرف وزارة السياحة الجزائرية ، مع تكريس طابعه الإلزامي على جميع الوكالات السياحية ، ضف إلى وجوب تحديثه بما يتماشى وتطور السوق السياحي وتنوع المنتجات السياحية .

الهوامش .

¹ إحصائيات المنظمة العالمية للسياحة أواخر 2020 .

² عبد الفضيل محمد لأحمد ، الإعلان عن المنتجات والخدمات من الوجهة القانونية ، مكتبة الجلاء الجديدة ، المطبعة العربية الحديثة ، مصر 1991 ، ص 20 .

³ . أحمد عبد الرحمان ملحم ، مسؤولية مكاتب السفريات نحو العميل ، مجلة العلوم القانونية والإقتصادية ، كلية الحقوق جامعة الكويت ، السنة الأربعون ، العدد الثاني ، جويلية 1998 ، ص 14 .

⁴ . سهير منتصر ، الإلتزام بالتبصير ، دار النهضة العربية ، دون سنة نشر ، ص 03 .

⁵ . بتول صراوة عبادي ، العقد السياحي ، دراسة قانونية مقارنة ، الطبعة الأولى ، منشورات الحلبي الحقوقية ، 2012 ص 188 .

⁶ . بودالي محمد ، الإلتزام بالنصيحة في نطاق عقود الخدمات ، مكتبة الرشد للنشر والتوزيع ، الجزائر ، الطبعة الأولى ، 2005 ص 12 .

⁷ . القانون 06/99 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار ، المؤرخ في 18 ذي الحجة 1419 الموافق ل 04 أبريل 199 ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية رقم 24 ، مؤرخة في 1999/04/07 .

⁸ . أحمد السعيد الزقرد ، الروابط القانونية الناشئة عن عقد الرحلة ، مجلة الحقوق الكويتية ، السنة الثانية والعشرون ، العدد الأول ، ص 178 .

⁹ . أحمد السعيد الزقرد ، مرجع سابق ، ص 178 .

¹⁰ . ضحى محمد سعيد النعمان ، المسؤولية المدنية لمتعهدي السفر والسياحة ، دراسة مقارنة ، دار شتات للنشر والبرمجيات ، مصر ، 2014 ص 130 .

¹¹ . بن جدو وسيلة ، مسؤولية وكالات السياحة والأسفار ، مذكرة من أجل الحصول على شهادة الماجستير في الحقوق ، فرع عقود ومسؤولية ، جامعة الجزائر 01 ، كلية الحقوق بن عكنون ، ص 68 .

¹² . أشرف جابر السيد ، عقد الرحلة ، دراسة مقارنة في القانونين المصري والفرنسي ، دار النهضة العربية مصر ، 2001 ص 80 .

¹³ . سامان سليمان إلياس الخالتي ، عقد الرحلة السياحية ، دراسة تحليلية مقارنة في القنون المدني ، دار الكتب القانونية ، مصر ، 2009 ص 161 .

¹⁴ - Cass.Civ.1^{er}.29/03/1976.J.C.B.1978 .

محكمة إستئناف باريس بتاريخ 29 مارس 1976 ، أشارت إليه بتول صراوة عبادي ، مرجع سابق ، ص 212 .

15 - Cass.Civ.1^{er} .12/04/2005 .N P 03-10392.publier sur site ; www.legifrance.gouv.fr .date de visite 03/03/2020 .

ومما جاء في الحكم :

« Selon le moyen , qu'en lui reprochant de ne pas avoir correctement informé son client sur les conditions d'accès A l'hotel sans recherche , ainsi qu'il y était invite , si celle-ci n'avait pas exécuté son obligation en mettant a M.X ... une brochure dans laquelle il était indique qu'au Portugal , certains établissements hoteliers n'acceptaient pas les chiens et si ainsi informé »

16 . تنص المادة 14 من القانون 06/99 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار على أنه :
"....والمتمضمّن وصفا لطبيعة الخدمات المقدمة وحقوق وإلزامات الطرفين خاصة فيما يتعلق بالسعر وإجراءات التسديد ومراجعة الأسعار المحتملة والجدول الزمني وشروط بطلان وفسخ العقد ."

17 . تنص المادة 16 من القانون 06/99 أعلاه على أنه : " يثبت عقد السياحة والأسفار عن طريق تسليم مستند معد من طرف الوكالة يحدد حقوق وواجبات أطراف العقد ويوافق عليه الزبون ..."

18 . خالد بن قريش ، نظام المسؤولية المدني لوكالات السياحة والأسفار ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، شعبة الحقوق والعلوم السياسية ، تخصص عقود ومسؤولية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية بودواو ، جامعة امحمد بوقرة بومرداس ، سنة 2017 ، ص 69 .

19 . بتول صراوة عبادي مرجع سابق ، ص 195 .

20 . مواقي بناني أحمد ، الإلتزام بضمان السلامة ، المفهوم ، المضمون ، أساس المسؤولية ، مجلة الفكر ، العدد العاشر ، سنة 2011 ، ص 454 .

21 . بوضري محمد بلقاسم ، النظام القانوني لوكالة السياحة والأسفار ، مذكرة من أجل الحصول على شهادة الماجستير في الحقوق ، فرع عقود ومسؤولية ، جامعة الجزائر ، سنة 2010 ، ص 64 .

22 . أمل كاظم سعود ، محمد علي صاحب ، الإلتزام بضمان السلامة في العقود السياحية (دراسة مقارنة) ، مجلة الأنبار للعلوم القانونية والسياسية ، العدد السابع ، 2010 ، ص 104 .

23 . أمل كاظم سعود ، محمد علي صاحب ، مرجع سابق ، ص 99 .

24 . عابد فايد عبد الفتاح فايد ، الإلتزام بضمان السلامة في عقود السياحة في ضوء قواعد حماية المستهلك ، (دراسة مقارنة) ، دار شتات للنشر والتوزيع ، مصر ، سنة 2010 ص 07 .

25 . وفي هذا الصدد تنص المادة 04 فقرة 03 من القانون رقم 06/99 أعلاه على أنه : " ... تنظيم نشاطات القنص والصيد البحري والتظاهرات الفنية والثقافية والرياضية والمؤتمرات والملتقيات المكتملة لنشاط الوكالة أو بطلب من منظميها ."

26 . عبد الرحمان خليفاتي ، الإلتزام بضمان السلامة في عقد نقل الأشخاص ، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والإقتصادية والسياسية ، عدد 02 ، 2007 ، ص 175 .

27 . أشرف جبر السيد ، مرجع سابق ، ص 82 .

28 . احمد السعيد الزقرد ، مرجع سابق ، ص 184 .

29 . حيث تنص المادة 564 من التقنين المدني الجزائري على أنه : " يجوز للمقاول أن يوكل لتنفيذ العمل في جملته أو في جزء منه إلى مقاول فرعي إذا لم يمنعه من ذلك شرط في العقد أو لم تكن طبيعة العمل تقتض الإعتداع على كفاءته الشخصية ، ولكن يبقى في هذه الحالة مسؤولا عن المقاول الفرعي اتجاه رب العمل " .

³⁰ - Cass.Civ, 1^{er}, 23/02/1989 , N.P ; 82-11128 , publier sur site internet ; www.legifrance.gouv.fr ; date de visite le ; 04/10/2020 .

ومما جاء في الحكم :

« ... Mais attendu que l'arrêt énonce a bon droit que l'organisateur d'un voyage a l'étranger qui fait appel a un transporteur local reste tenu d'une obligation de surveillance du ce transporteur et a notamment l'obligation de veiller a le que le dit transport soit exécuté dans les conditions de sécurité suffisante » .

³¹ . عباس حسن الصراف ، المسؤولية العقدية عن فعل الغير في القانون المقارن ، مطابع دار الكتاب العربي ، مصر 1984 ، ص 14 .

³² . أشرف جبر السيد ، مرجع سابق ، ص 109 .

³³ . أحمد السعيد الزقرد ، مرجع سابق ، ص 251 .

³⁴ . بتول صراوة عبادي ، مرجع سابق ، ص 311 .

³⁵ . تنص المادة 74 من القانون المدني الجزائري على أنه : " إذا أبرم النائب في حدود نيابته عقدا بإسم الأصيل فإن ما ينشأ عن هذا العقد من حقوق والتزامات يضاف إلى الأصيل " .

³⁶ . والتي تقابلها المادة 178 فقرة 02 من القانون المدني الجزائري ، والتي تنص : " غير أنه يجوز للمدين أن يشترط إعفائه من المسؤولية الناجمة عن العث أو الخطأ الجسيم الذي يقع من أشخاص يستخدمهم في تنفيذ التزاماته ... " .

³⁷ . خالد بن قريش ، مرجع سابق ، ص 144 .

³⁸ . وهو ما تنص عليه المادة 564 من القانون المدني الجزائري .

³⁹ . وهو ما تنص عليه المادة 580 من القانون المدني الجزائري .

⁴⁰ . المرسوم التنفيذي 05/90 المؤرخ في 19/02/1990 يتعلق بوكالات السياحة والأسفار ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية السنة 27 ، العدد 08 مؤرخة في 21/02/1990 ، الملغي بموجب القانون 06/99 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار ، من خلال مادته 47 .

⁴¹ . بلعزوز رايح ، النظام القانوني لعقد السياحة والسفر في التشريع الجزائري ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون ، تخصص عقود ومسؤولية ، جامعة امحمد بوقرة بومرداس ، 2005 ، ص 120 .

⁴² . هيثم أحمد محسن الشمري ، المسؤولية العقدية عن فعل الغير ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، دون طبعة ، سنة 2020 ، ص 41 .

⁴³ . عباس حسن الصراف ، مرجع سابق ، ص 183 .

⁴⁴ - Cass.Civ.1^{er} .AP ; 10/05/1989 , NP : 87-15655 , publier sur site internet ; www.legifrance.gouv.fr : date de visite le : 21/07/2016 .

ومما جاء في الحكم :

« la société voyage-conseil directement tenu de la meme responsabilité que les divers prestataires de services aux quels elle avait eu recours pour l'exécution du contrat proposé par elle a Mme -J- devait indemniser celle-ci de la pert de ses bagages survenue au cour des opérations de transport » .

⁴⁵ . ضحى محمد سعيد النعمان ، مرجع سابق ، ص 166 .

⁴⁶ . بتول صراوة عبادي ، مرجع سابق ، ص 281 .

⁴⁷ . بن قريش خالد مرجع سابق ، ص 115 .

48 . سعيد البطوطي ، شركات السياحة ووكالات السفر ، مكتبة الأنجلومصرية للنشر ، الطبعة الأولى ، 2010 ، ص 48 .

49 - Cass.Civ , 1^{er} , 29/01/1991 , NP : 89 – 17227 , publier eur site internet www.legifrance.gouv.fr : date de visite le : 14/09/2015 .

ومما جاء في الحكم :

« Mais attendu que l'organisateur d'un voyage a l'étranger qui fait appel a un transporteur local reste tenu d'une obligation de surveillance de ce transporteur et a notamment l'obligation de veiller a ce que le transport soit exécuté dans les condition de sécurité suffisants....et relève que le conducteur roulait a une vitesse excessive sur une route qu'il ne connaissait pas , qu'a l'approche d'un virage dangereux signalé , il n'avait pas freiné a temps et qu'il avait perdu la maitrise de son vehicule... » .

50 . زينب رزاق حسين ، إلتزام صاحب الفندق بالإقامة الهادئة ، مجلة رسالة الحقوق ، كلية القانون ، جامعة كربلاء ، السنة الخامسة ، العدد الثاني ، سنة 2013 ، ص 235 .

51 خالد بن قريش ، مرجع سابق ، ص 113 .

52 . عالج المشرع الجزائري عقد الوديعة ضمن التقنين المدني الجزائري من المواد 590 إلى 601 ، وفي هذا تنص المادة 590 منه على أنه : " الوديعة عقد يسلم بمقتضاه المودع شيئا منقولاً إلى المودع لديه على أن يحافظ عليه لمدة وعلى أن يرده عينا " .

53 . ضحى محمد سعيد النعمان ، مرجع سابق ، ص 177 .

54 . بلعزوز رابح ، مرجع سابق ، ص 119 .

55 . خالد بن قريش ، مرجع سابق ، ص 120 .

56 - Cass.Civ.1^{er} ch .AP10/05/1989 , NP : 87-15655 , date de visite le 21/02/2020 , publier sur site internet : www.legifrance.gouv.fr .

ومما جاء في الحكم :

« l'agent de voyage etant garant de l'organisation de voyage ou du sejour et responsable de sa bonne exécution , il s'ensuit qu'une agence de voyage ,directement tenu de la meme responsabilité que les divers prestataires de service aux quel elle avait eu recours doit indemniser sa cliente de la perte de ses bagage intrvenue des opérations de transport » .

57 . أحمد السعيد الزقرد ، إلتزامات الفندقية ومسؤوليته المدنية في مواجهة السائح أو العميل ، مجلة المحامي الكويتية ، العدد الرابع ، السنة الثالثة والعشرون ، سبتمبر 1999 ، ص 209 .

58 . تنص المادة 601 من التقنين المدني الجزائري على أنه : " يجب على المسافر أن يخطر صاحب الفندق أو النزول بسرقة الشيء أو ضياعه أو تلفه بمجرد علمه بوقوع شيء من ذلك فإن أبطأ في الإخطار دون مسوغ سقطت حقوقه ، وتسقط بالتقادم دعوى المسافر اتجاه صاحب الفندق أو النزول بإنقضاء ستة (06) أشهر من اليوم الذي يغادر فيه الفندق أو النزول " .

59 . القانون 01/99 المؤرخ في 19 رمضان 1419 الموافق ل 06 يناير 1999 ، يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 02 المؤرخة في 23 رمضان 1419 الموافق ل 10 يناير 1999 .

60 . أحمد السعيد الزقرد ، إلتزامات الفندقية ومسؤوليته المدنية في مواجهة السائح أو العميل ، مرجع سابق ، ص 144 .

61 . بن قريش خالد ، مرجع سابق ، ص 126 .

62 . عابد فايد عبد الفتاح فايد ، تعديل العقد بالإرادة المنفردة ، محاولة نظرية في قانون الإلتزامات المقارن ، دراسة تطبيقية في عقود السياحة والسفر ، دار شتات للنشر والبرمجيات ، دون طبعة ، مصر 2010 ، ص 71 .

63 . خالد بن قريش ، مرجع سابق ، ص 128 .

64 . عابد فايد عبد الفتاح فايد، تعديل العقد بالإرادة المنفردة ، مرجع سابق ، ص 28 .

65 . المرسوم التنفيذي 47/2000 المؤرخ في 2000/03/01 ، يحدد تنظيم اللجنة الوطنية لإعتماد وكالات السياحة والأسفار وسيرها ، المعدل بالمرسوم التنفيذي رقم 248/10 ، المؤرخ في 06 ذي القعدة عام 1431 الموافق ل 10/14 2010 ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، رقم 62 ، مؤرخة في 2010/10/24 .

66 . خالد بن قريش ، مرجع سابق ، ص 152 .

67 . فريجة حسين ، المبادئ الأساسية في قانون الإجراءات المدنية والإدارية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، دون طبعة ، سنة 2010 ، ص 42 .

68 . خالد عبد الفتاح محمد خليل ، حماية المستهلك في القانون الدولي الخاص ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، دون طبعة ، سنة 2009 ، ص 87 .

69 . الأمر رقم 07/95 المؤرخ في 1995/01/25 المتعلق بقانون التأمينات الجديد ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية عدد 13 المؤرخة في 1995/03/08 .

70 . تنص المادة 127 من التقنين المدني الجزائري على أنه : " إذا أثبت الشخص أن الضرر قد نشأ عن سبب لا يد له فيه كحادث مفاجئ ، أو قوة قاهرة ، أو خطأ صدر من المضرور أو خطأ من الغير كان غير ملزم بتعويض هذا الضرر ، ما لم يوجد نص قانوني أو إتفاق يخالف ذلك " .

71 . علي فيلاللي ، الإلتزامات ، الفعل المستحق للتعويض ، الطبعة الثانية ، موفم للنشر ، الجزائر ، 2010 ، ص 333 .

72 . بتول صراوة عبادي ، مرجع سابق ، ص 343 .

73 - Cass.Civ.1^{er} , 09/04/2015 , NP : 14-157214-18014 , publier sur site internet : www.legifrance.gouv.fr , date de visite le : 15/12/2020 .

ومما جاء في الحكم :

« ...Qu'en écartant toute faute de M.X.....quand il résultait de ses propre constatation que celui-ci avait après avoir enlevé son gilet de souvtage , plongé d'un bateau quand , d'une part le guide avait ordonné que personne ne devait se tenir de bout , et d'autre part il ne voyait pas le fond de l'eau d'inprudence de nature a exonérer la CMCAS de Brest tout ou partie de sa responsabilité » .

74 . أحمد حسن كاظم المسعودي ، المسؤولية العقدية للشركات السياحية ، دراسة مقارنة ، دار الجامعة الجديدة ، سنة 2018 ، ص 252 .

75 Cass.Civ .1^{er} , 15/05/2015 , NP : 14-17957 , publier sur site intrnet : www.legifrance.gouv.fr : date de visite le : 02/10/2020 .

ومما جاء في الحكم :

« Que l'accident de la circulation subi par Mm.A ... durant son séjour au maroc a été causé par le fait d'un tiers , a savoir un camion dont le chauffeur a perdu le contrôle et qui a violemment heurté par l'arriere de Mini-bus dans le quel la victime avait pris place : qu'en retenant qu'il résulté de telles circonstances la preuve du fait d'un tiers a caractère exonératoire permettant de decharger la société Ker Voyage de sa responsabilité de pein droit

a l'égard de sa cliente , quand la collision provoquée par un tiers était fait parfaitement privisible dans le cadre d'un séjour itinérant » .

76 . أنظر نص المادة 133 من القانون المدني الجزائري .