مجلة جامعة الشارقة للعلوم القانونية

اسم المقال: الحماية القانونية للسائح في عقود باقات الرحلات السياحية في القانون الإماراتي
اسم الكاتب: إيمان محمد نابوش
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/8344
تاريخ الاسترداد: 2026/11/02 05:42 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة الشارقة للعلوم القانونية ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

جامعة الشارقة
UNIVERSITY OF SHARJAH

مجلة جامعة الشارقة

دورية علمية محكمة

للعلوم القانونية



المجلد 16، العدد 2
ربيع الثاني 1441 هـ / ديسمبر 2019 م

الترقيم الدولي المعياري للدوريات 2616-6526

الحماية القانونية للسائح في عقود باقات الرحلات السياحية في القانون الإماراتي

إيمان محمد نابوش

كلية القانون - جامعة الشارقة

الشارقة - الإمارات العربية المتحدة

تاريخ الاستلام: 2018-01-29 **تاريخ القبول: 2018-06-12**

ملخص البحث:

لقد انتشرت عقود الباقات السياحية في دولة الإمارات بشكل كبير حيث أصبحت الدولة من الوجهات السياحية التي يقصدها الملايين من جميع أنحاء العالم بشكل سنوي، ولكن للأسف لا يوجد حتى اللحظة قانون خاص ينظم أحكام هذه العقود كما هو الحال في الدول المتطورة سياحيا. إن غياب النص الخاص بهذه العقود جعل من المحتم خضوع هذه العقود بشكل عام للقواعد القانونية الموجودة في عدد من القوانين الإماراتية والتي قد تنظم بعض أجزاء من عقود الباقات السياحية بشكل لا ينسجم مع الطبيعة الخاصة لها مما أدى إلى إثارة التساؤل عن مدى قدرة هذه القوانين على توفير الحماية القانونية التي يفترض أن يتمتع بها السائح بما ينسجم مع التطور المتسارع الذي تشهده دولة الإمارات. من هنا تظهر أهمية هذا البحث في دراسة وتحليل مدى الحماية القانونية التي يتمتع بها السائحين في عقود الباقات السياحية في دولة الإمارات حيث عالجنا في المبحث الأول تعريف هذه العقود وتكييفها القانوني ومفهوم وكالات السياحة وطبيعة علاقتها بالسائح وفي المبحث الثاني تناولنا حماية السائح قبل وأثناء إبرام العقد والتعريف بالجهات المسؤولة عن التعامل مع شكاوى السائح.

الكلمات الدالة: السائح، وكالات سفر، عقود باقات السياحة، القانون الإماراتي.

□□□□ □□□□□□□ 2-16 .indd 67 30/12/2019 9:54 AM

المقدمة:

تعتبر دولة الإمارات العربية المتحدة من أكثر عشر وجهات سياحية نموا في العالم وفق منظمة السياحة العالمية وهي الدولة الأكثر جذباً للسياح على الصعيد العربي حيث جاءت في المرتبة الأولى في الشرق الأوسط وصاحبة أفضل أداء بين الدول العربية والإسلامية والأكثر تطوراً في قطاع السفر والسياحة بحسب تقرير التنافسية السياحية والسفر 2013 الصادر عن المنتدي الاقتصادي العالمي (دافوس)[1] وذلك بفضل البنية التحتية السياحية المتميزة التي يجد فيها السائح كل ما يحلم به من (فنادق، مطارات، شركات طيران، شركات سياحة، ترفيه سياحي، الأمن السياحي ... الخ). فبحسب احصائيات الرسمية لحكومة الإمارات العربية المتحدة في عام 2016 بلغت نسبة المساهمة المباشرة لقطاع السياحة والسفر في الناتج المحلي الإجمالي لدولة الإمارات 68.5 مليار درهم أي ما يعادل 5.2 % من إجمالي الناتج المحلي بينما بلغت نسبة المساهمة الإجمالية لهذا القطاع في الناتج المحلي الإجمالي للدولة 159.1 مليار درهم أي ما يعادل 12.1 % بالإضافة إلى توفيرها للعديد من فرص العمل في السوق الإماراتي[2]

من أهم مظاهر النشاط السياحي هي وجود وكالات السياحة والسفر حيث تم إنشاء العديد من وكالات السفر في مختلف إمارات الدولة. ففي إمارة الشارقة [3]تم تأسيس وكالة مطار الشارقة للسفريات (ساتا) عام 1985 وهي وكالة معتمدة من منظمة النقل الجوي الدولي (أياتا) وكان الهدف الأساسي من تأسيسها من قبل حكومة الشارقة الاعتناء بالمسافرين الجويين واحتياجاتهم، إلا أنها توسعت في استراجيتها لتعزيز مكانتها كوكالة سفر محترفة وذلك بالانخراط في مجال السياحة لتصبح من المنافسين الأقوياء في هذا المجال.[4] ونظرا لحقيقة أن السياحة أصبحت من الدعائم التي يقوم عليها اقتصاد دولة

(1) http://www.economy.gov.ae/arabic/Knowledge-Section/Tourism-Promote/tourism-sector/Pages/tourism-competitiveness.aspx(09/01/2018)

(2) https://www.government.ae/ar-AE/information-and-services/visiting-and-exploring-the-uae/travel-and-tourism(09/01/2018)

لمزيد من الاحصائيات الدولية بخصوص دولة الإمارات انظر

https//:www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/countries/2017-unitedarabemirates2017.pdf

(3) تجدر الإشارة إلى أن إمارة الشارقة كانت قد احتفلت في عام 2015 كعاصمة للسياحة العربية

http//:www.economy.gov.ae/arabic/Knowledge-Section/Tourism-Promote/tourism-sector/Pages/tourism-competitiveness.aspx(09/01/2018)

(4) https://www.satatravels.com/home.jsf#/about-sata(14/12/17)

2-16 .indd 68 30/12/2019 9:54 AM

الإمـارات أصبـح مـن الـلازم اكتسـاب ثقـة السـائح لتشـجيعه لاختيارهـا كمحطـة مـن محطاتـه السـياحية ومـن أهـم العوامـل لكسـب هـذه الثقـة تكـون بتأميـن حمايـة كاملـة للسـائح بشـكل عـام والسـائح الـذي أبـرم عقـد باقـة رحلـة سـياحية (package holiday contract) بشـكل خـاص. إن مـن أهـم ركائـز الحمايـة وأحـد المؤشـرات الرئيسـية للسـياحة التنافسـية هـي صياغـة قوانيـن عصريـة ومتكاملـة لتأميـن هـذه الحمايـة سـواء مـن النظريـة أو علـى صعيـد التطبيـق العملـي.

مشكلة الدراسة:

لقد انتشـر فـي الآونـة الأخيـرة خدمـة توفيـر باقـات الرحـلات السـياحية [1] مـن قبـل وكالات السـياحة والسـفر وقـد اعتـادت بعـض وكالات السـياحة والسـفر علـى إيـراد شـروط فـي عقـود باقـات السـياحة للإعفـاء مـن المسـؤولية وفـي بعـض الحـالات تنـص هـذه الشـروط علـى الإعفـاء الكامـل مـن أي مسـؤولية قـد تنشـأ عـن الضـرر أو التأخيـر أو أي أضـرار أخـرى ناتجـة عـن هـذه العقـود.[2] أثـار هـذا الوضـع إشـكالية البحـث فـي مـدى قانونيـة مثـل هـذه الشـروط علمـا أنـه لا توجـد فـي دولـة الإمـارات قوانيـن أو تنظيمـات خاصـة تنظـم عقـود باقـات الرحـلات السـياحية وانمـا تـرك الأمـر للقواعـد العامـة المطبقـة فـي دولـة الإمـارات كقانـون حمايـة المسـتهلك الـذي لا يختـص بتنظيـم حمايـة السـائح وإنمـا ينظـم حمايـة المسـتهلك بشـكل عـام سـواء كان سـائح أم لا. الإشـكالية الأخـرى التـي تسـببها مثـل هـذه الشـروط هـي مـدى توافقهـا مـع قوانيـن حمايـة المسـتهلك المطبقـة بشـكل عـام فـي دولـة الإمـارات. جديـر بالذكـر أن عـدم وجـود نصـوص تشـريعية خاصـة بعقـود الباقـات السـياحية خلـق نوعـا مـن الفـراغ التشـريعي ممـا شـجع بعـض وكالات السـياحة والسـفر علـى إيـراد مثـل هـذه الشـروط فـي عقودهـا علمـا أن مثـل هـذه الشـروط قـد تشـكل انتهـاكا لحقـوق السـائح فـي بعـض الـدول الأوربيـة التـي نظمـت هـذه الحمايـة كمـا سـنرى لـدى دراسـة بعـض القوانيـن الخاصـة بباقـات الرحـلات الصـادرة فـي مثـل هـذه الـدول حيـث أوردت هـذه التنظيمـات أحكامـا مفصلـة لمـا يجـب أن تشـتمل عليـه هـذه العقـود والنتائـج والمسـؤوليات المترتبـة علـى هـذه الـوكالات فـي حالـة عـدم تنفيـذ العقـد أو الإخـلال فـي تنفيـذه

(1) يطلق البعض على هذه الباقات السياحية عقد السياحة. انظر في ذلك **القانون الجزائري رقم 06-99 المؤرخ في 04 أبريل 1999 يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار، وكذلك** عاطف سليمان برهوم، سلطة طرفي عقد السياحة في تعديل وإلغاء أحكامه - دراسة مقارنة، مجلة الدراسات الاسلامية، 2017، المجلد 25، العدد 2، الجامعة الإسلامية في غزة، ص: 209-196. وكذلك كركوري مباركة حنان، المسؤولية المدنية المزدوجة لوكالة السياحة والأسفار، دفاتر السياسة والقانون، 2017، العدد 17 جوان، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص: 14-1.

(2) انظر مثلا شروط شركة هوليداي فاكتوري (Holiday Factory)وهي وكالة سفر تعمل في دولة الإمارات https//:www.holiday-factory.com/common/terms-conditions?lang=ar(14/12/2017)

2-16 .indd 69 30/12/2019 9:54 AM

بما يضمن الحماية الكاملة للسائح.[1]

أهداف الدراسة:

إن هذه الدراسة تسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، وهي:

1. تحديد الطبيعة القانونية ومكونات عقود باقات الرحلات السياحية حيث إن تحديد هذه الطبيعة يساعد في تحديد التزامات الأطراف وبالتالي تحديد مدى قانونية بعض الشروط التي اعتادت بعض وكالات السياحة والسفر على إيرادها في مثل هذه العقود وتبيان مدى توافق هذه الشروط مع قوانين حماية المستهلك في دولة الإمارات علما أن عدم وجود تنظيم خاص بهذه العقود في القانون الإماراتي ساهم في خلق نوع من الضبابية بخصوص الحماية التي يتمتع بها السائح في دولة الإمارات.

2. التمييز بين وكالات السفر وبين مزودي الخدمات كشركات النقل والفنادق وغيرها من الخدمات التي يتضمنها عقد الباقات السياحية وبيان حدود مسؤولية وكالات السياحة تجاه السائحين عن الإخلال بتنفيذ أحد الخدمات التي تتضمنها الباقة السياحية.

3. تحديد مدى توفير الحماية للسائح الذي تعاقد مع وكالات السياحة والسفر بموجب عقود باقات الرحلات السياحية سواء قبل إبرام العقد أو أثناء تنفيذه وتنتهي الدراسة بتقديم الاقتراحات البناءة لتغطية النقص التشريعي فيما يخص عقود الباقات السياحية في دولة الإمارات.

4. تحديد الجهات التي يمكن للسائح اللجوء اليها لتقديم الشكاوى المتعلقة بعقود الباقات السياحية.

---

(1) انظر مثلا تنظيمات باقات الرحلات السياحية الصادرة في بريطانيا لعام 1992 والتي وفرت الحماية القانونية للسائح وأقرت بمسؤولية وكالات السفر عن الأضرار التي تلحق بالسائح في سياق تنفيذ هذه العقود.

https//:www.which.co.uk/consumer-rights/regulation/package-travel-regulations#the-package-travel-regulations(14/12/17)

وكذلك

DIRECTIVE (EU) 2015/2302 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 90/314/EEC

2-16 .indd 70 30/12/2019 9:54 AM

منهجية الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة بشكل جلي على المنهج المقارن بالإضافة إلى المنهجين التحليلي والوصفي وذلك من خلال دراسة النصوص القانونية في دولة الإمارات وبخاصة تلك القوانين المتعلقة بالسياحة أو تلك المتعلقة بحماية المستهلك والمقارنة بينها وبين القوانين الصادرة في بعض الدول العربية والاتحاد الأوربي والأحكام القضائية المتعلقة بعقود الباقات السياحية.

خطة الدراسة:

وبناء عليه سندرس في المبحث الأول ماهية عقد باقات الرحلات السياحية مبينين مكونات هذا العقد والطبيعة القانونية له وطبيعة التزام وكالات السياحة بموجب هذا العقد، وسيتناول المبحث الثاني حماية السائح قبل إبرام العقد وأثناء تنفيذه وما هي الجهات التي يمكن أن يلجأ إليها السائح لتقديم شكوى متعلقة بعقد الباقات السياحية في دولة الإمارات العربية المتحدة وذلك بحسب قانون حماية المستهلك الإماراتي.

المبحث الأول: عقد باقات الرحلات السياحية

إن عدم تنظيم القانون الإماراتي لعقود باقات الرحلات السياحية بالإضافة إلى الطبيعة المركبة لهذا العقد من حيث كونه مجموعة من عناصر أو عقود متعددة كعقد وكالة وعقد نقل وعقد بيع مجتمعة كوحدة واحدة وتباع بسعر إجمالي[1]، اقتضى البحث في التعاريف التي أعطيت لهذا العقد في بعض القوانين من أجل التعرف على تكييفه القانوني وبالتالي

(1) Dario Klasic, Legal Aspects of Package Travel Contracts, 16th International Scientific Conference on Economic and Social Development- the Legal Challenges of Modern World- Split, 1-2 September 2016, 23-32, p: 24.

يعرف بعض الفقه العقد المركب أو مايسمى بالعقد المختلط على أنه «ماكان مزيجا من عقود متعددة اختلطت جميعا فأصبحت عقدا واحدا... فإن هذا العقد إنما تطبق عليه أحكام العقود المختلفة التي يشتمل عليها. على أنه قد يكون من المفيد في بعض الأحيان أن يؤخذ العقد المختلط كوحدة قائمة بذاتها. وذلك إذا تنافرت الأحكام التي تطبق على كل عقد من العقود التي يتكون منها ففي هذه الحالة يجب تغليب أحد هذه العقود باعتباره العنصر الأساسي.» د. عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني (الجزء الأول -مصادر الالتزام)، (بيروت: دار احياء التراث العربي، 1952)، ص: 157. وهذا ما ذهب اليه القضاء الإماراتي واعتبر « إن العقد المركب أو المختلط هو عقد واحد يحقق أغراضا تهدف إليها عادة عقود مختلفة، فإذا أمكن تحليله إلى عدة عقود مسماة، فتنطبق عليه أحكام هذه العقود كل على حدة، وإذا تعذر ذلك تعين تغليب أحد هذه العقود على غيره باعتباره العنصر الأساسي وتطبيق أحكامه على العقد المركب برمته» حكم المحكمة الإتحادية العليا - الأحكام المدنية والتجار - الطعن رقم 711 - لسنة 21 قضائية - بتاريخ 17 - 3 - 2002

2-16 .indd 71 30/12/2019 9:54 AM

البحث فيما يوفره كل عقد من هذه العقود منفردا من حماية للسائح بموجب القانون الإماراتي. كذلك من المهم البحث في مفهوم وكالات السياحة والسفر وطبيعة التزامها بموجب عقود الباقات السياحية والأساس القانوني لمسؤوليتها في حال حصول ضرر يصيب السائح نتيجة الإخلال بتنفيذ أحد العقود المكونة للباقة السياحية.

الفرع الأول: تعريف العقد وتكييفه

لم يعرف القانون الإماراتي عقود باقات الرحلات السياحية لذلك فإنه من المفيد الاستفادة من القوانين الأخرى التي عرفت هذه العقود وذلك للبحث في التكييف القانوني لها. حيث عرف القانون الجزائري للسياحة والاسفار في المادة 14 منه عقد السياحة والأسفار على أنه: «كل اتفاق مبرم بين الوكيل والزبون والمتضمن وصفا لطبيعة الخدمات المقدمة وحقوق والتزامات الطرفين خاصة فيما يتعلق بالسعر وإجراءات التسديد ومراجعة الأسعار المحتملة والجدول الزمني وشروط بطلان وفسخ العقد.»[1] نلاحظ من هذا التعريف أنه بالرغم من أن المشرع بين أنه عقد تقديم خدمات وبين أن هذا العقد ينشئ بعض الحقوق والالتزامات على كلا طرفي العقد، إلا أنه لم يحدد بشكل صريح الطبيعة القانونية المركبة لهذا العقد ولم يبين ماهو نوع هذه الخدمات التي هي أساس وجود العقد وبذلك لا يساعد هذا التعريف كثيرا في بيان طبيعة هذا العقد وتكييفه القانوني. كما نظم البرلمان الأوربي عقود الباقات السياحية بقانون متكامل يهدف بالدرجة الأولى إلى حماية المستهلك (السائح) حيث عرف عقد باقات الرحلات السياحية في الفقرات 1 و3 من المادة 3 من التنظيم الصادر عن البرلمان الأوربي رقم 2015/2302 أنه عقد أو مجموعة من العقود تتضمن حزمة من خدمات السفر كالنقل الجوي والمبيت وتأجير السيارات وأية خدمة أخرى.[2] نلاحظ أن هذا التعريف جاء مفصلا أكثر من تعريف القانون الجزائري حيث قام بتعداد بعض الخدمات محل العقد مما يساهم في بيان طبيعة هذا العقد من خلال دراسة هذه الخدمات كما سيأتي بالتفصيل فيما بعد في هذا البحث. ان تنوع وتشعب الخدمات محل عقد باقات الرحلات السياحية خلق نوعا من الغموض في تحديد طبيعته والتكييف القانوني له حيث نرى أنه قد يشتمل على بعض من صفات عقد الوكالة ومن عقد المقاولة ومن عقد بيع الخدمات السياحية ومن عقد النقل. وقبل البحث في ماهية كل عقد من هذه العقود تجدر الإشارة إلى أن عقد باقات الرحلات السياحية هو عقد تجاري إذا تم على سبيل الاحتراف،

(1) **القانون الجزائري رقم 99 - 06 لعام 1999 حدد القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار.**

(2) DIRECTIVE (EU) 2015/2302 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 90/314/EEC.

2-16 .indd 72 30/12/2019 9:54 AM

وهي الحال عندما تبرمه وكالات السياحة والسفر التي لا يتصور أن تقوم به إلا عن طريق الاحتراف، استنادا لأحكام المادة (6) الفقرة (10) من قانون المعاملات التجارية الإماراتي.[1]

إن عقد الباقات السياحية يعد عقدا مركبا من عدة عقود كعقد الوكالة وعقد البيع وعقد المقاولة وعقد النقل حيث يقوم مكتب السياحة بموجب عقد الباقات السياحية بحجز تذاكر سفر وحجز أماكن إقامة نيابة عن السائح وباسم الأخير فنكون أمام عقد وكالة، كذلك قد يقوم المكتب بنقل السائح بوسائل نقل تابعة له وبذلك يعتبر ناقلا ونكون أمام عقد نقل، كما قد يقوم المكتب ببيع السائح بعض الخدمات وبذلك نكون أمام عقد بيع. مما يثير التساؤل عن التكييف القانوني لعقد الباقات السياحية هل هو عقد وكالة أم عقد نقل أم عقد بيع وهل سيطبق القاضي على كل من هذه العقود الأحكام الخاصة بكل منها أم أنه سيقوم بتغليب أحد هذه العقود ويطبق أحكامها على البقية من القعود في حال تنافرت أحكام هذه العقود مع بعضها البعض؟ سنحاول الإجابة على هذا التساؤل من خلال دراسة كل من هذه العقود على حدة فيما يلي.

أولاً: عقد باقات الرحلات السياحية كعقد وكالة

إن من مستلزمات عقد عقد باقات الرحلات السياحية أن يقوم مكتب السياحة والسفر بالتعاقد نيابة عن السائح مع الناقل الجوي وغيره من الناقلين الذين سيتولون القيام بعمليات نقل السائح من وإلى وضمن الوجهة السياحية التي يقصدها، كذلك وكجزء من عقد الباقة السياحية يقوم مكتب السياحة وبالنيابة عن السائح بإبرام عقد الإقامة الفندقية[2] وعقود الترفيه والاستكشاف وغيرها من الخدمات التي قد يشتمل عليها عقد الباقة السياحية. في مثل هذه الحالات فإن مكتب السياحة يقوم بإبرام هذه العقود وكيلاً عن السائح حيث عرفت المادة (924) من قانون المعاملات المدنية الإماراتي الوكالة على أنها: «عقد يقيم الموكل بمقتضاه شخصاً آخر مقام نفسه في تصرف جائز معلوم». كما عرفت المادة (229) من قانون المعاملات التجارية الإماراتي الوكالة بالعمولة على أنها «-1 عقد يتعهد بمقتضاه الوكيل بأن يجري باسمه تصرفا قانونيًا لحساب الموكل وذلك مقابل عمولة يتقاضاها من الموكل.

(1) القانون الاتحادي الإماراتي رقم 18 لسنة 1993م بإصدار قانون المعاملات التجارية.

(2) إن تقييم درجة الخدمات التي يقدمها الفندق وهو من المساءل الهامة جدا بالنسبة للسائح (المستهلك) غير واضح من الناحية القانونية مما يخلق الكثير من المشاكل بالنسبة للمستهلك ولذلك يجب على وكالات السياحة أن تكون دقيقة وحريصة جدا لدى وصفها لدرجة الفندق لئلا تكون مسؤولة مسؤولية عقدية. لمزيد من دراسة التوجه القانوني لتوصيف الخدمات الفندقية راجع:

Josep Maria Bech Serrat "Quality of Hotel Service and Consumer Protection: A European Contract Law Approach", Tourism Management Journal, 23 (2011) 227 - 287, pp: 285 - 286.

2-16 .indd 73 30/12/2019 9:54 AM

2-وإذا أجرى الوكيل بالعمولة التصرف القانوني باسم الموكل تسري في شأنه الأحكام العامة في الوكالة التجارية». وهنا يثور التساؤل في الطبيعة القانونية لالتزام وكيل السياحة هل هو التزام ببذل عناية وماهي درجة العناية المطلوبة أم هو التزام بنتيجة. بموجب المادة (243) من قانون المعاملات التجارية الإماراتي فإن المبدأ أن التزام الوكيل هو التزام ببذل عناية ولا يضمن وفاء غيره لالتزامه مالم يتفق على خلافه[1] كذلك تنص المادة (932) من نفس القانون على أنه: «1- إذا كانت الوكالة بلا أجر وجب على الوكيل أن يبذل في تنفيذها العناية التي يبذلها في أعماله الخاصة. 2- فإذا كانت الوكالة بأجر وجب على الوكيل أن يبذل في تنفيذها عناية الرجل المعتاد». يتضح من هذين النصين أن الأصل في التزام الوكيل في عقد الوكالة أنه التزام ببذل عناية وليس التزاما بتحقيق نتيجة وهنا يثور التساؤل هل الاكتفاء بالتزام ببذل العناية في عقد الباقت السياحية كاف لتأمين الحماية الكاملة للسائح؟ فسواء كانت العناية المطلوبة هي عناية الرجل المعتاد أو العناية التي يبذلها الوكيل في أعماله الخاصة فإن ذلك لا يوفر الحماية المطلوبة للسائح.

عقد باقات الرحلات السياحية كعقد نقل

غالبية عقود باقات الرحلات السياحية تتضمن نقلا جويا وبريا وبحريا أو واحد من هذه العقود. وبالنسبة للمركز القانوني لمكاتب السياحة في عقود النقل الذي يشكل جزءا من عقد باقات السياحة توجد فرضيتين. ففي الفرضية الأولى تقوم وكالة السفر بتقديم خدمة النقل بوسائل نقل مملوكة أو مستأجرة من قبلها حيث تعتبر في هذه الحالة طرفا في عقد النقل المبرم بينها وبين السائح وتكون الناقل المتعاقد في هذه الحالة وبالتالي تخضع في علاقتها مع السائح لأحكام قانون الطيران المدني الإماراتي إذا كان نقلا جويا[2] وقانون

(1) لا يضمن الوكيل بالعمولة وفاء الغير المتعاقد معه بالتزامه الا إذا تحمل هذا الضمان صراحة او نص عليه القانون او كان مما يقضي به عرف الجهة التي يمارس فيها نشاطه.»

(2) ينظم أحكام النقل الجوي في دولة الإمارات القانون الاتحادي رقم 20 صادر بتاريخ 10/6 / 1991م الموافق فيه 27 ذي القعدة 1411هـ بإصدار قانون الطيران المدني. مع العلم أن دولة الإمارات قد صدقت على اتفاقية مونتريال 1999 بموجب المرسوم الإتحادي رقم (13) لسنة 2000م في شأن المصادقة على اتفاقية مونتريال لسنة 1999م بتوحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي وبذلك أصبحت أحكام هذه الاتفاقية بمثابة القانون المطبق فيها والمنظم لأحام النقل الجوي مع الإشارة إلى أن أحكام المسؤولية تختلف اختلافا كبيرا بين مانصت عليه هذه الاتفاقية وبين اتفاقية وارسو التي اعتمد عليها قانون الطيران المدني 1991. من أجل التوسع بدراسة مسؤولية الناقل الجوي انظر في مسؤولية الناقل الجوي سواء وفقا لأحكام اتفاقية وارسو 1929 أو أحكام اتفاقية مونتريال 1999 مؤلف الدكتور محمد فريد العريني، القانون الجوي-القانون الجوي الدولي والداخلي، (الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2016م)، ص: 185 - 345، انظر كذلك د. عبد المجيد إبراهيم سلمان الطائي، عقد النقل الجوي التجاري-في ضوء الاتفاقيات الدولية والقوانين التجارية العربية-دراسة مقارنة، (بيروت، منشورات الحلبي، 2017م)، ط1، ص: 111 - 127.

2-16 .indd 74 30/12/2019 9:54 AM

النقل البري الإماراتي إذا كان نقلا بريا[1] ولأحكام القانون التجاري البحري الإماراتي بالنسبة للنقل البحري[2] وفي هذه الفرضية لا توجد مشكلة لدى السائح في حال اصابته بضرر أثناء تنفيذ عقد النقل كحصول تأخير في النقل أو أي ضرر آخر يخضع للتعويض بموجب أحكام قانون النقل المعني حيث يمكن للسائح مطالبة مكتب السياحة بشكل مباشر عن هذه الأضرار.[3]

الفرضية الثانية تكون في حالة كون وكالة السياحة مجرد وسيط بين الناقل وبين السائح وعدم تدخلها كطرف في عقد النقل، في هذه الحالة مامدى مسؤولية وكالة السياحة عن الأضرار المترتبة عن الإخلال بتنفيذ عقد النقل. هل تسأل وكالة السفر مثلا عن التأخير في تنفيذ عقد النقل الذي يعد جزءا من عقد باقات السياحة في حالة كون الوكالة مجرد وسيط وليست طرفا في عقد النقل؟ في ذلك ذهبت محكمة بريطانية في حكم لها إلى مساءلة وكالة السفر عن الأضرار المترتبة عن التأخير بوصول الأمتعة علما أن وكالة السفر لم تكن طرفا في عقد النقل. تدور أحداث هذه الدعوى حول عقد باقة رحلة سياحية تعاقد عليها السيد والسيدة ألانز جيمس هولمز مع مكتب السياحة رويال كاريبيان انترناشيونال حيث تدور وقائع الدعوى بتعاقد المدعيين مع وكالة السياحة على عقد باقة سياحية للاحتفال بالذكرى السنوية لزواجهم ولكن أمتعة المدعيين تأخرت ولم تصل إلا في اليومين الأخيرين من الرحلة السياحية وبالرغم من أن الأمتعة كانت قد وجدت في اليوم التالي لفقدانهم إلا وكالة السفر وحسب الادعاء لم تأخذ على عاتقها التواصل مع الناقل الجوي من أجل تأمين توصيل هذه الأمتعة لهم، بالرغم من قيام الناقل الجوي بتعويض المدعيين عن التأخر في تسليم الأمتعة بحسب حدود المسؤولية المنصوص عليها في اتفاقية وارسو إلا أن هذا التعويض بحسب المدعيين لم يغط كامل الضرر الحاصل لهما ولذلك قام المدعيان برفع دعوى على وكالة السفر للحصول على تعويض عن الأضرار المترتبة وبالاستناد إلى عقد الباقة السياحية وليس عقد النقل وطالبا بالتعويض عن الأضرار المعنوية المتمثلة بضياع المتعة في السياحة والتوتر وخيبة الأمل، علما أن هذا النوع من الأضرار لا يشملها التعويض بحسب التفسير الحالي لأحكام اتفاقية وارسو في القضاء البريطاني

(1) قانون إتحادي رقم 9 صادر بتاريخ 06/07/2011 م الموافق فيه 5 / شعبان / 1432 هـ في شأن النقل البري.

(2) قانون اتحادي رقم 26 صادر بتاريخ 7/11/1981م الموافق فيه 10 محرم 1402 هـ بشأن القانون التجاري البحري. من أجل التوسع في مسؤولية الناقل البحري راجع د. علي سيد قاسم، الوجيز في القانون البحري الإماراتي مع الإشارة إلى مشروع القانون الجديد، (القاهرة: دار النهضة العربية، بلا تاريخ) ط2، ص: 177 - 181.

(3) انظر في تفصيل مسؤولية الوكالة في حالة كونها طرفا في عقد النقل د. دلال يزيد، الحماية القانونية للسائح في ضوء عقد السياحة، دفاتر السياسة والقانون، 2014، العدد 11، جامعة تلمسان، 125 - 146، ص: 128 - 130.

2-16 .indd 75 30/12/2019 9:54 AM

وفي القضاء الأمريكي[1]، واستند المدعيان إلى أحكام المادة 15 (8) من تنظيمات الباقات السياحية والتي تقضي أنه إذا اشتكى المستهلك من سوء تنفيذ العقد فإنه يجب على وكالة السياحة أن تقوم بشكل آني بإيجاد حل له، هذا وقد دفعت وكالة السياحة في الدعوى أنها وبموجب شروطها في العقد قد استبعدت مسؤوليتها عن الأضرار التي تتجاوز الحدود المذكورة في اتفاقية وارسو إلا أن القاضي رفض هذا الدفع وحكم لصالح المدعيين.[2]

وبرأينا أنه لابد هنا من التمييز بين المسؤولية المترتبة على الأضرار المترتبة عن الإخلال بتنفيذ عقد النقل بحد ذاته وتلك المترتبة عن الإخلال بتنفيذ عقد النقل بحكم كونه أحد مكونات عقد الباقة السياحية، فأساس المسؤولية والأضرار المترتبة عن الإخلال بالأخير مختلفة في طبيعتها عن تلك المترتبة على الإخلال بتنفيذ عقد النقل منفرداً، حيث إن الغرض من عقد الباقة السياحية لا يقتصر على مجرد النقل أو البقاء في الفندق أو غيرها من مكونات عقد الباقات السياحية وإنما يتعداها إلى الحصول على الترفيه والاسترخاء وفي حال عدم رضى السائح الناتج عن الإخلال بتنفيذ أي مكون لعقد الباقة السياحية تكون وكالة السياحة مسؤولة وذلك استنادا إلى طبيعة عقد الباقة السياحية والغرض منها، علما أن التنظيم الأوربي بخصوص باقات الرحلات السياحية قد تم تفسير أحكامه على أنه فرض مسؤولية مطلقة على منظم الرحلة [3] أو مسؤولية قريبة جدا من المسؤولية المطلقة بالنسبة لمسؤولية وكالات السياحة في حال الإخلال بتنفيذ هذه العقود[4].

بالنسبة للوضع في دولة الإمارات بهذا الخصوص فهو غير واضح لأن الأمر لم يعرض بعد على القضاء وبحكم كون عقد الباقات السياحية عقدا مركبا فمن الصعوبة

(1) من أجل التوسع في دراسة إشكالية تحديد مدى إمكانية التعويض عن الأضرار المعنوية المترتبة عن عقد النقل الجوي راجع مؤلفنا:

Eman Naboush, The Meaning of 'Bodily Injury' in Air Passenger Litigation, Annals of Air and Space Law, (2014) 39 Vol XXXIX, pp: 39-74.

(2) Mr & Mrs Alan James Holmes v Royal Caribbean International, unreported case, Middlebrough County Court, 2 February 1999 (mentioned in Package Holiday- the Warsaw Convention and tour Operators' Responsibilities for Delayed Luggage, Consumer Policy Review, Nov/Dec 1999, volume 9, Number 6, pp 238-239).

(3) Mara Barun, Legal Effects of the Application of EU Directive 2015/2303 on Package Travel and Linked Travel, 16th International Scientific Conference on Economic and Social Development- the Legal Challenges of Modern World- Split, 1-2 September 2016, 309-318, p: 314.

(4) David Grant, The Package Travel Regulations 1992, Damp squib or triumph of self-regulation?, Tourism Management Journal, Vol 17, No. 5, (1996) 319-321, p: 319.

2-16 .indd 76 30/12/2019 9:54 AM

التنبؤ بما يمكن أن يذهب اليه القضاء. مما يؤكد مجددا ضرورة إصدار تشريع خاص بعقود الباقات السياحية نظرا للخصوصية التي تتمتع بها هذه العقود وبذلك يصبح هذا العقد عقدا مسمى وبالتالي يمكن تجنب ما قد تثيره الطبيعة المركبة لهذا العقد وبالتالي توفر أقصى درجة من الحماية للسائح في هذه العقود.

بعد البحث في تكييف عقد الباقات السياحية ننتقل إلى الفرع الثاني للبحث في مفهوم وكالات السياحة وطبيعة العلاقة التي تربطها بالسائح بموجب عقد الباقات السياحية.

الفرع الثاني: مفهوم وكالات السياحة والسفر وطبيعة علاقتها بالسائح

إن الجهات التي تقوم بتقديم الخدمات في عقد باقات السياحة متعددة فلا تقتصر على الجهة التي قامت بتوقيع العقد مع السائح وهنا يثور التساؤل أي من هذه الجهات تعتبر مسؤولة قانونا في مواجهة السائح عن الإخلال بتنفيذ أي من هذه الخدمات. في هذا السياق فقد أورد دليل المفاهيم والتعريفات السياحية المتعارف عليها دوليا الصادر عن وزارة الاقتصاد الإماراتية في إصداره الخامس تعريفات لشركات السياحة دون التطرق لتعريف الالتزامات التي تترتب عليها وتنقسم شركات السياحة بحسب هذا الدليل إلى[1]:

1. منظم رحلات وهو الذي يتولى جميع عناصر البرنامج السياحي وتنظيمها في شكل رحلة أو مجموعة من الخدمات السياحية ويتواجد في البلد المصدرة للسائحين وقد يمتلك أحيانا جانبا من مكونات الرحلة مثل (مركبات النقل وأماكن الإقامة) وغيرها من المكونات.

2. وكالات الخدمات السياحية: والتي تعتبر مسؤولة عن تنفيذ البرامج السياحية التي قد أعدت مسبقا من قبل منظمي الرحلات وبالاتفاق معها وتوجد في البلد المستقبلة للسائحين.

3. وكالات السفر السياحية بالتجزئة: وهي الوكالات التي تبيع الرحلات السياحية التي ينظمها منظمي الرحلات مقابل عمولة وتتواجد في الدول المصدرة للسائحين.

وبالنسبة لبعض الدول العربية، فقد تم إصدار قوانين خاصة بوكالات السياحة والسفر

(1) يمكن قراءة الدليل كاملا من خلال الرابط التالي

http//:www.economy.gov.ae/PublicationsArabic%/D8%AF%D9%84%D9%8A%D9%84%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%81%D8%A7%D9%87%D9%8A%D9%85%20%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%8A%D9%81%D8%A7%D8%AA20%%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%AD%D9%8A%D8%A9.pdf(15/01/2018)

2-16 .indd 77 30/12/2019 9:54 AM

في كل من الجزائر والعراق والبحرين، حيث اهتم المشرع الجزائري بالنظام القانوني لوكالات السياحة والسفر عن طريق سن القانون رقم 99 - 06[1] والذي عرف وكالة السياحة على أنها «كل مؤسسة تجارية تمارس بصفة دائمة نشاطا سياحيا يتمثل في بيع مباشرة أو غير مباشرة رحلات وإقامات فردية أو جماعية وكل أنواع الخدمات المرتبطة بها». أما القانون العراقي فقد عرفت المادة الأولى من قانون تنظيم شركات ومكاتب ووكالات السفر والسياحة[2] شركات ومكاتب ووكالات السفر والسياحة على أنها «الجهات التي تقوم بتنظيم الرحلات للأفراد والجماعات وتقديم الخدمات والنشاطات المتعلقة بها داخل القطر وخارجه وفقا للتعليمات التي تصدرها المؤسسة العامة للسياحة». وقد صنف القانون البحريني كل من وكالات شركات الطيران ومكاتب السفريات ومكاتب السياحة على أنها خدمات سياحية وتعتبر كشركات سياحة وسفر مع جواز قيام كل منها بالجمع بين أكثر من نشاط من الأنشطة التي نظمها القرار متى استوفت الشروط الخاصة بكل منها.[3] حيث عرفت المادة (3) منه مكاتب السياحة على أنها تلك «التي تختص بعمل برامج سياحية خارجية من وإلى البحرين وبرامج داخل البحرين»[4]. وبين القرار رقم (1) لعام 1987 الشروط الواجب توفرها في الرحلات السياحية الشاملة والجماعية بحيث تشمل برامجها الإعلان عن السعر ونوعية ودرجة واسم الفندق وبرامج الزيارات والمواصلات من وإلى المطار والوجبات التي يشملها السعر المعلن...إلخ، علما أن هذه البرامج يجب تقديمها قبل الإعلان عنها إلى إدارة السياحة والآثار من أجل الترخيص.[5] وقد اعتبر القانون البحريني الرحلات السياحية البحرية أنها من الخدمات السياحية الخاضعة لقانون تنظيم السياحة.[6] بالنسبة للتنظيم الأوربي نجد أنه قد ميز بين منظم الرحلة السياحية وهو الذي ينظم ويبيع بشكل مباشر أو من خلال منظم آخر الباقات السياحية وبائع الخدمات وهو الذي يبيع أو يعرض للبيع باقات سياحية بالتعاون مع منظم رحلات سياحية.[7]

(1) القانون رقم 06-99 المؤرخ في 04 أبريل 1999 المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والسفر (الجزائر).

(2) قانون تنظيم شركات ومكاتب ووكالات السفر والسياحة رقم (49) لسنة 1983 (العراق).

(3) المادة (1) والمادة (5) من قرار رقم (2) لسنة 1990 بشأن تصنيف وتنظيم شركات ومكاتب السياحة والسفر (الجريدة الرسمية – العدد 1933- الأربعاء 12 ديسمبر 1990م، ص 9- 11 (البحرين).

(4) المرجع السابق.

(5) المادة (1) والمادة (5) من القرار رقم (1) لسنة 1987 بشأن الشروط الواجب توافرها في الرحلات السياحية الشاملة والجماعية (الجريدة الرسمية- العدد 1732- الخميس 5 فبراير 1987، ص 6 - 7)، (البحرين).

(6) المادة (1) من القرار رقم (2) لسنة 1991 بشأن المؤسسات الفردية والشركات التي تسير الرحلات السياحية البحرية الداخلية (الجريدة الرسمية- العدد 1952- الأربعاء 24 ابريل 1991، ص 7 - 8)، (البحرين).

(7) Article 3 (67 - 9) of the DIRECTIVE (EU) 2015/2302.

2-16 .indd 78 30/12/2019 9:54 AM

إن الهدف من البحث في تعريف وكالات السياحة هو تحديد المسؤول عن الأضرار الجسدية والمالية التي تصيب السائح أو تلك الناتجة عن فقد وضياع أمتعته أو الأضرار الناجمة عن تقديم خدمات سياحية رديئة، أو عن إلغاء أو تعديل الرحلة أو سوء تنظيمها، هل هو منظم الرحلة أم بائع الخدمات؟ لقد أجاب عن هذا التساؤل بشكل صريح التنظيم الأوربي بخصوص باقات الرحلات السياحية حيث نصت المادتين 7 و13 منه على أن منظم رحلات وهو الذي يتعاقد مع السائح يعتبر المسؤول المباشر والأول عن تنفيذ العقد وسواء كان الإخلال قد نتج عن خطئه هو أو عن خطأ بائع الخدمة حيث ألزم هذا القانون منظم الرحلات بإيراد قائمة من البنود في عقد الباقات السياحية ومن ضمن هذه البنود بند يفيد أن منظم الرحلة هو المسؤول عن التنفيذ الملائم لكافة الخدمات المتضمنة في العقد وأنه ملزم بتقديم المساعدة للمسافر في حال واجهته أية صعوبات[1] وذلك مع تأكيد التنظيم على أن بائع الخدمات يبقى كذلك مسؤول عن أي إخلال صدر منه ويقع عبء إثبات التقيد بهذه البنود على عاتق مزود الخدمة كما نصت على ذلك المادة 8 من التنظيم الأوربي.[2] أما بالنسبة للقانون الجزائري وحسنا فعل فقد نص وبشكل صريح على مسؤولية وكالة السفر عن الأضرار المترتبة على الإخلال بتنفيذ الخدمات ليس فقط من قبلها ولكن تلك المترتبة على الإخلال بتنفيذ الخدمات من قبل مقدم الخدمة حيث نصت المادة (21) منه على أن «تكون الوكالة مسؤولة عن كل ضرر يتعرض له الزبون مترتب عن عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي لالتزاماتها وكذا كل ضرر آخر ناتج عن أي مقدم خدمة تلجأ إليه الوكالة عند انجاز الخدمات المتفق عليها»[3]. جدير بالذكر أن تنظيم هذه المسؤولية في القانون الجزائري لم يتعد هذه المادة حيث غلب على القانون الناحية التنظيمية لوكالات السياحة. بالنسبة للقانون العراقي فقد اكتفى بالنص على الناحية التنظيمية لهذه الوكالات من حيث التعريف والترخيص وشروطه وسحبه وما إلى ذلك من أمور ولم ينص على أي من الالتزامات التي قد تترتب على هذه الوكالات وبالأخص طبيعة مسؤولية الوكالة السياحية عن الإخلال بتنفيذ الخدمات من قبل بائع الخدمات كما أنه لم يبين طبيعة العلاقة بين كل من وكالات السياحة ومزودي الخدمة والتجار الذين يقدمون خدمات بموجب عقود باقات

(1) Article 7 (2) (b) (i) provides that "(2) The package travel contract or confirmation of the contract shall set out the full content of the agreement which shall include … the following information: …(b) information that the organiser is: (i) responsible for the proper performance of all travel services included in the contract in accordance with Article 13; and (ii) obliged to provide assistance if the traveller is in difficulty in accordance with Article 16.

(2) Article 8 of the DIRECTIVE (EU) 2015/2302.

(3) القانون رقم 99 - 06 المؤرخ في 04 أبريل 1999 المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والسفر (الجزائر)

2-16 .indd 79 30/12/2019 9:54 AM

الرحلات السياحية. أما القانون البحريني فقد أوجب على مكاتب السفر وشركات السياحة أن تقوم بتنظيم مواعيد الرحلات السياحية وتأكيد حجوزات الفنادق وغيرها من الخدمات بالإضافة إلى الزامها بتعيين ممثل عنها في الدول التي تشملها الرحلات وأن يكون المكتب في البحرين مسؤولا عن عدم قيام ممثلها في الخارج بأية التزامات التزمت بها تجاه المسافرين.[1] وفي حال إخلال هذه المكاتب بالتزاماتها تجاه العملاء أو السياح على نحو يسيء إلى مصلحة المهنة أو سمعتها فيمكن لوزير الإعلام أن يقرر وقف العمل بترخيصها أو الغاء التراخيص بالإضافة إلى إمكانية فرض عقوبة الحبس والغرامة.[2]

ونوصي في هذا السياق أن يتضمن القانون المقترح إصداره في دولة الإمارات العربية المتحدة بخصوص تنظيم عقود الباقات السياحية بيان كافة الالتزامات التي يجب أن تفرض على وكالات السياحة والسفر وإلزامها بتحمل المسؤولية عن الإخلال بتنفيذ الخدمات سواء كان هذا الإخلال قد تم من قبلها أو نتج عن إخلال بائع الخدمة وذلك للتيسير على السائح المتضرر وبذلك يتم توفير الحماية القانونية المطلوبة والمطبقة في غالبية الدول المتقدمة سياحيا وهذا ما سنتناوله في المبحث التالي.

المبحث الثاني: حماية السائح قبل وبعد إبرام العقد

إن العلاقة بين السائح ووكالات السفر قد تنشأ قبل إبرام العقد وذلك من خلال التسويق والاعلانات التي تروج لها هذه الوكالات والتي تشمل بعض المعلومات التي تساهم في جذب الزبائن مثل تلك التي تصف المكان المقصود للسياحة وتعداد للخدمات التي تشملها الرحلة من نقل جوي وإقامة فندقية ورحلات ترفيهية ...الخ. ولدى قراءة هذه الإعلانات من قبل السائح وبعد تواصله من وكالة السياحة يقوم بإبرام العقد معتقدا أنه سيحصل على كل ماورد في الإعلان وهنا يثور التساؤل إلى أي درجة تعتبر هذه الإعلانات جزءا من العقد وبالتالي تلزم وكالات السياحة بما ورد فيها. من أجل الإجابة على هذا التساؤل سنبحث فيما يلي حماية السائح قبل إبرام العقد وبعد إبرامه ومن ثم التعريف بالجهات التي يمكن للسائح اللجوء اليها من أجل تقديم شكوى متعلقة بعقود الباقات السياحية.

(1) المادة (2) والمادة (3) من القرار رقم (1) لسنة 1987 بشأن الشروط الواجب توافرها في الرحلات السياحية الشاملة والجماعية (الجريدة الرسمية- العدد 1732- الخميس 5 فبراير 1987، ص 6 - 7)، (البحرين).

(2) المادة (4) من مرسوم بقانون رقم (15) لسنة 1986 بشأن تنظيم السياحة (الجريدة الرسمية- العدد 1708- الخميس 21 أغسطس 1986م، ص 3 - 6) البحرين. وكذلك المادة الثانية من المرسوم بقانون رقم (12) لسنة 1994 بتعديل المرسوم بقانون رقم (15) لسنة 1986 بشأن تنظيم السياحة (الجريدة الرسمية- العدد 2142- الأربعاء 14 ديسمبر 1994م، ص 3) (البحرين)

2-16 .indd 80 30/12/2019 9:54 AM

الفرع الأول: حماية السائح قبل إبرام عقد باقات السياحة

تقوم وكالات السفر عادة بالإعلان عن باقات سياحية لجذب الزبائن وتورد في هذه الإعلانات الكثير من المعلومات بغرض الدعاية وبتطبيق القواعد العامة في القانون لا تعتبر هذه الإعلانات ملزمة بحسب المبدأ العام لأنها خارجة عن العقد ولا تشكل جزءا منه. وقد لا تلتزم هذه الوكالات بتفصيلات هذا الإعلان لدى تعاقدها مع السائح وبذلك قد يقع السائح ضحية اعلان خادع الذي عرفه الفقه على أنه «الإعلان المتضمن معلومات تهدف إلى الوقوع فى خلط وخداع فيما يتعلق بعناصر وأوصاف جوهرية للمنتج»[1]. ونجد أن المشرع الإماراتي وفي قانون حماية المستهلك قد منع مثل هذه الإعلانات الخادعة حيث نصت المادة (6) منه على أنه «لا يجوز للمزود عرض أو تقديم أو الترويج أو الإعلان عن أية سلع أو خدمات تكون مغشوشة أو فاسدة أو مضللة بحيث تلحق الضرر بمصلحة المستهلك أو صحته عند الاستعمال العادي.»[2] بالرغم من أن هذا النص جاء عاما ليحمي المستهلك بشكل عام إلا أن أحكامه يمكن تطبيقها على عقود الباقات السياحية وتوفير حماية جزئية للسائح حيث إنه من أجل تطبيق هذه الحماية يشترط حصول ضرر يلحق بمصلحة المستهلك أو صحته. بالنسبة لعقود الباقات السياحية وفي أغلب الحالات يكون الضرر الذي يعانيه المسافر من طبيعة معنوية ناتج عن انتفاء المتعة المرجوة من هذه الرحلة وبالتالي قد لا يستفيد السائح من أحكام هذه المادة إذا تم تفسيرها تفسيرا ضيقا من قبل القضاء. بالإضافة لذلك نرى أن المادة (13) من قانون حماية المستهلك الإماراتي تنص على أن «يلتزم مزود الخدمة بضمان الخدمة التي قام بها خلال فترة زمنية تتناسب مع طبيعة تلك الخدمة، وإلا التزم بإعادة المبلغ الذي دفعه متلقي الخدمة أو بأداء الخدمة ثانية على الوجه الصحيح وتحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون أنواع الخدمات وفترة الضمان المقررة لكل منها.» وبالعودة للائحة التنفيذية لهذا القانون تنص المادة (8) على الحقوق التي يضمنها القانون بحيث «تشمل حقوق المستهلك ما يأتي: ...-2 الحق في تزويده بالحقائق التي تساعده على الشراء والاستهلاك السليم... -6 الحق في التعويض وفي تسوية عادلة لمطالبه المشروعة بما في ذلك التعويض عن ... الخدمة غير المرضية أو أية ممارسات تضر بالمستهلك.»[3] نرى أن هذه المادة توفر حماية أكبر للسائح حيث إنها تأخذ بعين الاعتبار طبيعة الخدمة ويبقى الأمر مرهونا بتفسير القضاء لمضمون الضمان المقصود في هذه المادة بالإضافة إلى أن الضرر الذي

(1) ياسر أحمد بدر، حماية السائح في عقود السياحة الالكترونية، بحث مقدم في المؤتمر الثالث الذي تقيمه كلية الحقوق – جامعة طنطا بعنوان السياحة والقانون، 26 - 27 ابريل، ص: 12.

(2) القانون الاتحادي رقم (24) لعام 2006 في شأن حماية المستهلك.

(3) قرار مجلس الوزراء رقم (12) لسنة 2007 في شأن اللائحة التنفيذية للقانون الاتحادي رقم (24) لعام 2006 في شأن حماية المستهلك.

□□□□ □□□□□□□ 2-16 .indd 81 30/12/2019 9:54 AM

يلحق بالمسافر قد يتجاوز في قيمته الخدمة نفسها وبذلك قد لا يحصل السائح على التعويض العادل الذي يستحقه عن الضرر الحقيقي الذي تعرض له.

بالنسبة للاتحاد الأوربي نجد أن المادة الخامسة من التنظيم الصادر عن البرلمان الأوربي رقم 2015/2302[1] ألزمت الدول الأعضاء بفرض التزام على وكالات السياحة ومزودي الخدمات السياحية بالإعلام قبل التعاقدي وبشكل واضح عن مجموعة من البيانات مثلا تزويد السائح بكافة المعلومات الضرورية عن مضمون العقد وبرنامج الرحلة السياحة وعن كيفية تنفيذ العقد وبرنامج الرحلة من حيث ميعادها ووسائل النقل والإقامة والثمن وطريقة الدفع والخدمات السياحية والجهة المنوط بها تنفيذ الرحلة والحد الأدنى الواجب توافره في عدد السياح لإتمام الرحلة إذا كانت منظمة بطريقة جماعية وكيفية أدائها وحقوق والتزامات كل من السائح ووكالة السياحة وإمكانية فسخ العقد من قبل السائح قبل الرحلة مقابل دفع رسوم الفسخ...الخ. وحسنا فعل هذا التنظيم ومن أجل توفير أقصى حماية للسائح بالنص على أن هذه المعلومات ماقبل التعاقد تعتبر ملزمة وجزءا لا يتجزأ من العقد المبرم مع السائح ولا يجوز تعديلها إلا بوافقة الأطراف جميعا.[2] وبذلك نرى أن تنظيم الاتحاد الأوربي قد وفر حماية للسائح قد لا توفرها له قوانين حماية المستهلك بشكل عام. أما بالنسبة للحماية التي يتمتع بها السائح بعد إبرام عقد الباقات السياحية فسنتناولها في الفرع التالي.

الفرع الثاني: حماية السائح بعد إبرام عقد باقات السياحة

لقد عرفت المادة (1) من قانون حماية المستهلك الإماراتي المستهلك على أنه « كل من يحصل على سلعة أو خدمة بمقابل أو دون مقابل إشباعا لحاجته الشخصية أو الآخرين حاجات.» نرى أن هذا التعريف ينطبق على السائح فهو في مركز مستهلك يحصل على خدمة لاشباع حاجاته بالسفر والسياحة، أما بالنسبة للخدمة فقد عرفها القانون على أنها «كل عمل تقدمه أية جهة للمستهلك سواء تم ذلك بأجر أو دون أجر.»[3] ويحصل السائح على الخدمات السياحية لدى التعاقد مع وكالة السياحة والسفر التي تعتبر «مزود للخدمة» أو الخدمات بموجب عقد الباقات السياحية والتي عرفها قانون حماية المستهلك الإماراتي في مادته

(1) DIRECTIVE (EU) 2015/2302 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 90/314/EEC.

(2) Article 6 of the DIRECTIVE (EU) 2015/2302.

(3) المادة الأولى من قانون حماية المستهلك الإماراتي.

2-16 .indd 82 30/12/2019 9:54 AM

الأولى على أنها: «كل شخص طبيعي أو معنوي يقدم الخدمة أو المعلومات أو يصنع السلعة أو يوزعها أو يتاجر بها أو يبيعها أو يوردها أو يصدرها أو يتدخل في انتاجها أو تداولها.» من خلال هذه المواد نرى أن السائح في عقد باقات السفر السياحية يعتبر مستهلكا بموجب قانون حماية المستهلك الإماراتي وبالتالي تنطبق عليه أحكام الأخير ويتمتع بالحماية التي يوفرها هذا القانون للمستهلكين. والسؤال الذي يثور هنا هو مامدى الحماية التي يوفرها هذا القانون للسائح وهل توفر حماية كاملة أم أنها حماية جزئية، من أجل الإجابة عن هذا السؤال سنورد فيما يلي أشكال الحماية التي يوفرها قانون حماية المستهلك الإماراتي.

ومن أشكال حماية المستهلك التي أوردها القانون الإماراتي هي تعويض السائح (المستهلك) عن الأضرار التي قد يتعرض لها أثناء تنفيذ الخدمات التي تقدمها وكالات السياحة ونرى أن القانون قد شمل بهذه الحماية كل من الأضرار الشخصية والأضرار المادية وفقا للمادة (16) من قانون حماية المستهلك الإماراتي التي تنص على أنه «للمستهلك الحق في التعويض عن الأضرار الشخصية أو المادية وفقا للقواعد العامة النافذة، ويقع باطلا كل اتفاق على خلاف ذلك.» وحسنا فعل القانون بإبطال أية شروط قد يتفق عليها طرفي العقد بإعفاء الوكيل أو مزود الخدمة من المسؤولية عن هذه الأضرار وذلك منعا للوكالة من استغلال قوة موقفها في العقد. وبتطبيق أحكام هذه المادة نجد أن بعض الشروط التي تهدف للإعفاء من المسؤولية والتي توردها بعض وكالات السياحة والسفر الفاعلة في دولة الإمارات قد تعتبر باطلة لمخالفتها نص هذه المادة كتلك الواردة ضمن شروط وكالة السياحة Holiday Factory والتي أوردت ضمن شروطها فيما يخص باقات السياحة على أنها منظمة رحلات تعمل بالنيابة عن مزود الخدمة الرئيس، وبالتالي فهي غير مسؤولة عن أي من الأضرار والحوادث والتأخير وأية أضرار أخرى مهما كان نوعها[1]. إن مثل

(1) The conditions of Holiday Factory provide under the heading: Liability of Holiday Factory LLC that: "Holiday Factory acts as the Tour Operator only on behalf of the suppliers and accordingly accepts no liability whatsoever for loss, damage, injury, accident, delay or any other irregularity arising whatsoever. Holiday Factory LLC products and in particular adventure activities contain an element of risk to the personal safety of the client that other package holidays may not contain. By accepting these booking conditions clients are aware of the risks inherent in their chosen travel and clients undertake such risks at their own volition. Holiday Factory LLC accepts no liability of client's damages where Holiday Factory LLC has fulfilled its duty of care to clients by providing products of a reasonable standard. Holiday Factory LLC has no direct control over the provision of services / facilities by the relevant suppliers and hence we do not accept liability for errors or omissions by the suppliers..." https://www.holiday-factory.com/common/terms-conditions?lang=ar (14/01/2018)

2-16 .indd 83 30/12/2019 9:54 AM

هذه الشروط في الإعفاء من المسؤولية يحمل في طياته انتقاصا كبيرا للحماية القانونية التي يجب أن يتمتع بها السائح ويعد من المؤشرات الخطيرة التي نرى أن يواجهها المشرع بحزم من أجل توفير الحماية القانونية المرجوة للسائح.

بالنسبة للاتحاد الأوربي نلاحظ أنه قد تدارك هذه الثغرة بحيث نص على أن يكون منظم الرحلات مسؤول عن عدم توافق الخدمات المقدمة للسائح مع تلك التي وردت في عقد الباقة السياحية[1] أو عن سوء تنفيذ الخدمات وذلك سواء تم تقديم الخدمات بواسطته أم بواسطة مقدم خدمات وذلك بالإضافة إلى حض الدول الأعضاء على سن تشريعات تضمن مساءلة مقدم الخدمات إلى جانب منظم الرحلات[2] مع الحفاظ على حق كل من منظم الرحلة ومقدم الخدمة بالرجوع على الغير الذي تسبب في هذا الضرر.[3] لا يعفى أي من منظم الرحلة أو مقدم الخدمة من المسؤولية حتى لو ورد في عقد الباقة السياحية أن أيًّا منهما يعتبر مجرد وسيط أو أن أي من عمليات النقل لا تشكل جزءا من الباقة ويقع باطلا كل تنازل من قبل السائح عن أي من حقوقه المنصوص عليها في هذا التنظيم.[4] كما أن التنظيم الأوربي قد أعطى الحق للسائح بتقديم طلباته وشكواه إلى مزود الخدمة والذي بدوره يلزم بإيصالها إلى منظم الرحلة دون أي تأخير.[5] ومن الالتزامات التي فرضها التنظيم على منظم الرحلة تقديم المساعدة اللازمة وبدون تأخير إلى السائح وخاصة تلك المتعلقة بخدمات الصحة والتواصل مع السلطات المحلية والقنصلية والقيام بالتواصل عن بعد ومساعدته في تأمين مواصلات بديلة مع السماح لمنظم الرحلة بتقاضي رسوم معقولة إذا كان سبب الضائقة التي وقع فيها السائح هو تقصير السائح أو فعله المتعمد.[6]

(1) Article 3 (13) of the DIRECTIVE (EU) 2015/2302 defines 'lack of conformity' as the "failure to perform or improper performance of the travel services included in a package"

(2) Article 13 of the DIRECTIVE (EU) 2015/2302 provides under the heading 'Responsibility for the performance of the package' that: "Member States shall ensure that the organiser is responsible for the performance of the travel services included in the package travel contract, irrespective of whether those services are to be performed by the organiser or by other travel service providers. Member States may maintain or introduce in their national law provisions under which the retailer is also responsible for the performance of the package…"

(3) Article 22 of the DIRECTIVE (EU) 2015/2302.

(4) Article 23 of the DIRECTIVE (EU) 2015/2302.

(5) Article 15 of the DIRECTIVE (EU) 2015/2302.

(6) Article 16 of the DIRECTIVE (EU) 2015/2302.

2-16 .indd 84 30/12/2019 9:54 AM

الحماية الأخرى التي يوفرها قانون حماية المستهلك الإماراتي للمستهلك هي إلزام مزود السلعة برد السلعة أو إبدالها في حال اكتشاف المستهلك لوجود عيب فيها[1]، وهذه الحماية يوفرها كل من أحكام عقد البيع وأحكام حماية المستهلك وبالطبع فإن تأثير هذه المادة نوعا ما محدود في الحالات التي تقدم فيها وكالات السفر سلعا للسائح.

إن الالتزامات التي سبق شرحها والتي فرضها التنظيم الأوربي على وكالات السفر تعتبر متقدمة في مجال حماية السائح وحبذا لو أن المشرع الإماراتي يقوم بتنظيم عقود باقات السفر السياحية لخلق نوع من الاستقرار والوضوح بالنسبة لكل من السائح ووكالات السياحة والسفر ولتجنيب القضاء الكثير من النزاعات القضائية في هذا المجال. علما أنه قبل اللجوء للقضاء أوجدت بعض الدول بعض الجهات التي يمكن للمستهلك اللجوء إليها للتقدم بشكواه حيث سنبين في الفرع التالي من هي هذه الجهات التي يمكن للسائح التقدم بشكواه لديها.

الفرع الثالث: جهات حماية السائح

في حال عدم رضا السائح عن الخدمات المقدمة بموجب عقد باقات السياحة ماهي الخطوات ومن هي الجهة المسؤولة التي تتولى تلقي الشكاوى المترتبة على الإخلال بتنفيذ عقد باقات السياحة والتي يقع على عاتقها مهمة التحقق من مدى الانضباط في مجال النشاط السياحي وبالتالي مدى توفير الحماية المطلوبة للسائح.

في البداية نجد أن السائح كمستهلك يمكنه أن يتواصل مع وكالة السياحة وفي حال عدم تعاونها معه أو عدم رضاه بالإجراءات التي قامت بها للتعامل مع شكواه، فإنه يلجأ إلى إدارة حماية المستهلك لتقديم شكواه قبل اللجوء إلى القضاء وذلك بموجب أحكام قانون حماية المستهلك الإماراتي ولائحته التنفيذية حيث نظما موضوع تلقي شكاوى المستهلكين بشكل عام وذلك في المادة (15) من اللائحة التنفيذية للقانون التي نصت على إلزام المزود بتلقي شكاوى المستهلكين وتسويتها وابلاغ المزود الرئيسي في حال تكرار الخلل أكثر من ثلاث مرات، بالإضافة إلى إرسال صورة من كتاب الإبلاغ إلى الوزارة.[2] وبعد ذلك يمكن للسائح أن يقوم برفع شكواه إلى «إدارة حماية المستهلك» والتي تم إنشاؤها كإدارة تابعة لوزارة الاقتصاد تتولى العديد من الاختصاصات على الشكل التالي:

(1) المادة (5) من قانون حماية المستهلك الإماراتي.

(2) قرار مجلس الوزراء رقم (12) لسنة 2007 في شأن اللائحة التنفيذية للقانون الاتحادي رقم (24) لعام 2006 في شأن حماية المستهلك.

2-16 .indd 85 30/12/2019 9:54 AM

1. الإشراف على تنفيذ السياسة العامة لحماية المستهلك بالتعاون مع الجهات المعنية في الدولة.
2. التنسيق مع الجهات المعنية في الدولة في التصدي للممارسات التجارية غير المشروعة والتي تضر بالمستهلك.
3. التنسيق والتعاون مع الجهات المعنية في نشر الوعي الاستهلاكي في الدولة حول السلع والخدمات وتعريف المستهلكين بحقوقهم وطرق المطالبة بها.
4. مراقبة حركة الأسعار والعمل على الحد من ارتفاعها.
5. العمل على تحقيق مبدأ المنافسة الشريفة ومحاربة الاحتكار.
6. تلقي شكاوى المستهلكين واتخاذ الإجراءات بشأنها أو إحالتها للجهات المختصة، ويجوز أن تقدم الشكوى من المستهلك مباشرة كما يجوز تقديمها من قبل جمعية حماية المستهلك باعتبارها ممثلة للمشتكي.

وبذلك نرى أن الجهة المختصة بتلقي ومعالجة شكاوى السائح هي إدارة حماية المستهلك وحبذا لو يتم تخصيص مكتب لدى هذه الإدارة للتعامل مع شكاوى السائحين المترتبة عن الإخلال بتنفيذ عقود الباقات السياحية وذلك للتعامل مع هذه الفئة من المستهلكين بحرفية ومهنية أكبر نظرا لخصوصية عقود الباقات السياحية كما رأينا سابقا في هذا البحث.

بالنسبة للقانون العراقي نجد أنه وفي خطوة متقدمة قد أقر تأسيس لجنة خاصة بوكالات السفر والتي تختص بعدد من الصلاحيات ومن ضمنها التعامل مع شكاوى السائحين والناتجة عن عقد الباقات السياحية وفرض الغرامات عند مخالفة أحكام قانون شركات ومكاتب ووكالات السفر والسياحة أو التقاعس عن تقديم الخدمات السياحية وذلك من أجل حماية النشاط السياحي، حيث قد نص في المادة السابعة على أن: «تؤلف لجنة برئاسة المدير العام للمنشأة العامة للسفر والخدمات السياحية وعضوية ممثل عن وزارة النقل والمواصلات وممثلين يختارهما رئيس المؤسسة العامة للسياحة على أن يكون أحدهما من رابطة شركات ومكاتب ووكالات السفر والسياحة في العراق وتتولى النظر فيما يأتي:

أولا: إصدار الإجازات وفقا للخطة السنوية التي تقررها المؤسسة.

ثانيا: شكوى السائح أو المسافر ضد الشركة أو المكتب أو الوكالة وفروعها وتحديد التعويضات التي يستحقونها في مثل هذه الحالات.

ثالثا: فرض الغرامات على الشركة أو المكتب أو الوكالة عند مخالفتها لأحكام هذا

□□□□ □□□□□□□ 2-16 .indd 86 30/12/2019 9:54 AM

القانون أو التعليمات الصادرة بموجبه أو عند التقصير أو التقاعس في تأدية الخدمات السياحية التي تلتزم بتقديمها عند الإساءة إلى النشاط السياحي، على ألا تزيد على خمسمائة دينار في كل مرة مع عدم الإخلال بالأحكام العقابية المنصوص عليها في القوانين الأخرى».[1]

وفي البحرين فقد أعطي موظفي إدارة السياحة سلطة التحقق من تنفيذ أحكام قانون تنظيم السياحة ولهم صلاحية تحرير محاضر للمخالفين وإحالتهم للإدعاء العام، علما أن القانون نص على أن تنظر المحكمة بالدعاوى المتعلقة بالسياحة على وجه السرعة.[2] وفي ذلك نرى أن المشرع البحريني قد أخذ بعين الاعتبار الطبيعة الخاصة لعقود الباقات السياحية حيث إن النظر بالدعوى على وجه السرعة من شأنه أن يحقق حماية أكبر للسائح.

الخاتمة

لم يعالج المشرع الإماراتي ضمن القوانين التي أصدرها، عقد الباقات السياحية بالرغم من الانتشار الكبير لهذا النوع من العقود في دولة الإمارات وبذلك فإن هذه العقود تظل حاليا خاضعة للأحكام العامة المنصوص عليها في كل من قانون المعاملات المدنية وقانون المعاملات التجارية وقانون حماية المستهلك وغيرها من القوانين التي تحكم العقود المكونة لعقد الباقات السياحية كونه عقدا مركبا من عدة عقود كعقد النقل وعقد والوكالة وغيرها من العقود، ومن جهة أخرى فإن البنود الواردة في عقد الباقات السياحية ستكون خاضعة لقاعدة العقد شريعة المتعاقدين مما قد يفسح المجال أمام وكالات السياحة، كونها الطرف الأقوى في العقد في أغلب الحالات، لإيراد بند الإعفاء من المسؤولية في العقد طالما أنه لا يتعارض مع النظام العام في دولة الإمارات. إن هذا الوضع يخلق نوعا من الغموض بالنسبة للوضع القانوني للسائح مما يعرض الحماية القانونية المفترض استمتاعه بها كمستهلك للتذبذب وعدم الاستقرار إذ إن قانون حماية المستهلك الحالي غير قادر على توفير الحماية المطلوبة للسائح في هذه العقود. لذلك كله فقد انتهى البحث إلى التوصيات التالية من أجل توفير الحماية القانونية الكاملة للسائح:

1. أهمية الانتباه إلى الطبيعة المركبة لعقد الباقات السياحية واحتمالية حصول تضارب بين الأحكام الناظمة لكل عقد من العقود المكونة له بالإضافة إلى صعوبة تغليب عقد من هذه العقود على غيرها وجعله العقد الرئيس أو المميز بينها، يجعل من

(1) قانون تنظيم شركات ومكاتب ووكالات السفر والسياحة رقم (49) لسنة 1983 (العراق).

(2) المادتين 6 و9 من المرسوم بقانون رقم (15) لسنة 1986 بشأن تنظيم السياحة (الجريدة الرسمية- العدد 1708- الخميس 21 أغسطس 1986م، ص 3 - 6) البحرين.

2-16 .indd 87 30/12/2019 9:54 AM

الأنسب أن يقوم المشرع الإماراتي بتسمية هذا العقد تحت مسمى «عقد الباقات السياحية» وكذلك النص على مجموعة من الأحكام الخاصة به والمتناغمة مع غرضه وخصوصيته .

2. ضرورة العمل على إصدار قانون خاص بباقات الرحلات السياحية بما ينسجم مع التطور الكبير في هذا المجال بحيث يراعى فيه تحقيق التوازن بين مصلحة السائح باعتباره شخصاً يسعى للحصول على الاستجمام والترفيه ومصلحة وكالة السفر والسياحة باعتبارها مهنياً متخصصاً.

3. أن يتضمن قانون الباقات السياحية تحديدا لالتزامات كل من وكالات السياحة ومزودي الخدمات السياحية وبائعي الخدمات وبالأخص تحديدا لمدى مسؤولية كل منهم على أن تكون مسؤولية وكالات السياحة أو مزودي الخدمات، كونها الطرف الذي تعاقد مع السائح، عن الإخلال بتنفيذ أي من الخدمات المكونة للباقات السياحية مسؤولية مطلقة مع الحفاظ على حق هذه الوكالات بالرجوع على المتسبب بالضرر.

4. النص صراحة في القانون على عدم جواز الإعفاء من المسؤولية العقدية في عقد السياحة، إذا ما تحققت مسوغاتها.

5. ضرورة تخصيص مكتب خاص لدى إدارة حماية المستهلك للتعامل مع شكاوى السائحين وأن يعمل في هذه الإدارة موظفون مدربون على التعامل مع خصوصية عقود باقات السياحة وأن تتمتع هذه الإدارة بصلاحيات فرض العقوبات التي ينص عليها القانون بالنسبة لوكالات السفر التي تخالف أحكامه.

6. أهمية إيجاد آليات قانونية واضحة ومبسطة تهدف إلى تمكين السائح من تقديم شكواه والتعامل معها بالسرعة الممكنة وأن ينص القانون على آلية فعالة للتعامل مع هذه الشكاوى بالسرعة الممكنة وبحرفية مهنية.

7. إلزام وكالات السياحة على إيراد العنوان الالكتروني لإدارة حماية المستهلك في كل عقد من عقود الباقات السياحية من أجل تسهيل اتصال السائح بهذه الإدارة.

2-16 .indd 88 30/12/2019 9:54 AM

قائمة المصادر والمراجع:

الكتب:

إبراهيم سلمان الطائي عبد المجيد، عقد النقل الجوي التجاري-في ضوء الاتفاقيات الدولية والقوانين التجارية العربية-دراسة مقارنة، (بيروت: منشورات الحلبي، 2017م) ط1.

سيد قاسم علي، الوجيز في القانون البحري الإماراتي مع الإشارة إلى مشروع القانون الجديد، (القاهرة، دار النهضة العربية، بلا تاريخ) ط2.

عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني (الجزء الأول -مصادر الالتزام)، (بيروت: دار احياء التراث العربي، 1952).

فريد العريني محمد، القانون الجوي-القانون الجوي الدولي والداخلي، (الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة، 2016).

البحوث في الدوريات:

أولا: اللغة العربية:

عاطف سليمان برهوم، سلطة طرفي عقد السياحة في تعديل وإلغاء أحكامه - دراسة مقارنة، مجلة الدراسات الاسلامية، المجلد 25، العدد 2، 2017، الجامعة الإسلامية في غزة، ص 196 - 209.

كركوري مباركة حنان، المسؤولية المدنية المزدوجة لوكالة السياحة والأسفار، دفاتر السياسة والقانون، 2017، العدد 17 جوان، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص: 1 - 14.

ياسر أحمد بدر، حماية السائح في عقود السياحة الالكترونية، بحث مقدم في المؤتمر الثالث الذي تقيمه كلية الحقوق، جامعة طنطا بعنوان السياحة والقانون، 26 - 27 ابريل.

يزيد دلال، الحماية القانونية للسائح في ضوء عقد السياحة، دفاتر السياسة والقانون، 2014، العدد 11، جامعة تلمسان، ص: 125 - 146.

ثانيا: اللغة الإنجليزية:

Dario Klasic, Legal Aspects of Package Travel Contracts, 16th International Scientific Conference on Economic and Social Development- the Legal Challenges of Modern World- Split, 1-2 September 2016, 23-32, p: 24.

David Grant, The Package Travel Regulations 1992, Damp squib or triumph of self-regulation?, Tourism Management Journal, Vol 17, No. 5, (1996), pp: 319-321.

Eman Naboush, The Meaning of 'Bodily Injury' in Air Passenger Litigation, (2014) 39 Annals of Air and Space Law, Vol XXXIX, pp: 39-74.

Josep Maria Bech Serrat, Quality of Hotel Service and Consumer Protection: A European Contract Law Approach, Tourism Management Journal, 23 (2011) 227-287, pp: 285-286.

□□□□ □□□□□□□ 2-16 .indd 89 30/12/2019 9:54 AM

Mara Barun, Legal Effects of the Application of EU Directive 2015/2303 on Package Travel and Linked Travel, 16th International Scientific Conference on Economic and Social Development- the Legal Challenges of Modern World- Split, 1-2 September 2016, pp: 309-318.

Package Holiday- the Warsaw Convention and tour Operators' Responsibilities for Delayed Luggage, Consumer Policy Review, Nov/Dec 1999, volume 9, Number 6.

القوانين والتشريعات العربية والأجنبية:

القانون الاتحادي رقم 18 لسنة 1993م بإصدار قانون المعاملات التجارية (الإمارات).

القانون الاتحادي رقم (24) لعام 2006 في شأن حماية المستهلك (الإمارات).

قانون تنظيم شركات ومكاتب ووكالات السفر والسياحة رقم (49) لسنة 1983 (العراق)

قرار مجلس الوزراء رقم (12) لسنة 2007 في شأن اللائحة التنفيذية للقانون الاتحادي رقم (24) لعام 2006 في شأن حماية المستهلك (الإمارات).

قرار رقم (2) لسنة 1990 بشأن تصنيف وتنظيم شركات ومكاتب السياحة والسفر (الجريدة الرسمية – العدد -1933 الأربعاء 12 ديسمبر 1990م، ص 9 - 11 (البحرين).

قرار رقم (1) لسنة 1987 بشأن الشروط الواجب توافرها في الرحلات السياحية الشاملة والجماعية (الجريدة الرسمية- العدد -1732 الخميس 5 فبراير 1987، ص 6 - 7)، (البحرين).

مرسوم بقانون رقم (15) لسنة 1986 بشأن تنظيم السياحة (الجريدة الرسمية- العدد -1708 الخميس 21 أغسطس 1986م، ص 3 - 6) (البحرين).

مرسوم بقانون رقم (12) لسنة 1994 بتعديل المرسوم بقانون رقم (15) لسنة 1986 بشأن تنظيم السياحة (الجريدة الرسمية- العدد -2142 الأربعاء 14 ديسمبر 1994م، ص 3) (البحرين).

قرار رقم (2) لسنة 1991 بشأن المؤسسات الفردية والشركات التي تسير الرحلات السياحية البحرية الداخلية (الجريدة الرسمية- العدد -1952 الأربعاء 24 ابريل 1991، ص 7 - 8)، (البحرين).

القانون الاتحادي رقم 20 صادر بتاريخ 10/6 / 1991م الموافق فيه 27 ذي القعدة 1411هـ بإصدار قانون الطيران المدني (الإمارات)

القانون رقم 99 - 06 المؤرخ في 04 أبريل 1999 (الجزائر)

قانون إتحادي رقم 9 صادر بتاريخ 06/07/2011 م الموافق فيه 5 / شعبان / 1432 هـ في شأن النقل البري (الإمارات).

قانون اتحادي رقم 26 صادر بتاريخ 7/11/1981م الموافق فيه 10 محرم 1402 هـ بشأن القانون التجاري البحري (الإمارات).

DIRECTIVE (EU) 2015/2302 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 90/314/EEC. (EU)

The Package Travel Regulations 1992 (UK)

2-16 .indd 90 30/12/2019 9:54 AM

المصادر الالكترونية:

http://www.economy.gov.ae/arabic/Knowledge-Section/Tourism-Promote/tourism-sector/Pages/tourism-competitiveness.aspx (09/01/2018)

http://www.economy.gov.ae/arabic/Knowledge-Section/Tourism-Promote/tourism-sector/Pages/tourism-competitiveness.aspx (09/01/2018)

http://www.economy.gov.ae/PublicationsArabic/%D8%AF%D9%84%D9%8A%D9%84%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%81%D8%A7%D9%87%D9%8A%D9%85%20%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%8A%D9%81%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%AD%D9%8A%D8%A9.pdf (15/01/2018)

https://www.government.ae/ar-AE/information-and-services/visiting-and-exploring-the-uae/travel-and-tourism (09/01/2018)

https://www.holiday-factory.com/common/terms-conditions?lang=ar (14/12/2017)

https://www.holiday-factory.com/common/terms-conditions?lang=ar (14/01/2018)

https://www.satatravels.com/home.jsf#/about-sata (14/12/17)

https://www.which.co.uk/consumer-rights/regulation/package-travel-regulations#the-package-travel-regulations (14/12/17)

https://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/countries-2017/unitedarabemirates2017.pdf (17/01/2018)

2-16 .indd 91 30/12/2019 9:54 AM

Legal Protection of Tourists in Package Holiday Contracts Under the UAE Law

Eman Mohamed Naboush

College of Law - University of Sharjah

Sharjah - U.A.E.

Abstract:

Package holidays have become very popular in UAE, which has become one of the most famous tourism destinations in the world. Unlike the most developed countries in tourism industry, UAE's did not provide specific provisions to govern package holiday contracts leaving it to the general provisions of law applied in the UAE. This situation subjected the package holiday contracts to the provisions of other laws which would be applied to individual parts of the contract compromising the unique nature of the package holiday contract and the principles of consumer protection. This research will study and analyze the extent to which the tourists under the package holiday are protected under the existing UAE laws. The first section analyzes the unique nature of the package holiday contracts and examines the relationship between touring agents and tourists under this contract. The second section focuses on the protection of tourists before and during the conclusion of the package holiday contracts in addition to identifying the organs which deal with tourists' complaints.

Keywords: Tourist, Travel Agency, Package Holiday, UAE Law.

□□□□ □□□□□□□ 2-16 .indd 92 30/12/2019 9:54 AM