مجلة جامعة الشارقة للعلوم القانونية

اسم المقال: المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والسفر عن إخلالها بالتزامها بالإعلام
اسم الكاتب: بن صغير مراد
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/library/8328
تاريخ الاسترداد: 2026/06/08 04:13 +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
ملتقى الحضارات

مجلة جامعة الشارقة

دورية علمية محكمة

للعلوم القانونية

المجلد 16، العدد 1
شوال 1440 هـ / يونيو 2019 م

الترقيم الدولي المعياري للدوريات 2616-6526

المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والسفر عن إخلالها بالتزامها بالإعلام

بن صغير مراد

كلية الحقوق والعلوم السياسية - جامعة أبي بكر بلقايد

تلمسان - الجزائر

تاريخ الاستلام: 2018-08-07 **تاريخ القبول: 2018-12-20**

ملخص البحث:

يعالج هذا البحث موضوعا جديرا بالطرح والدراسة، ينصب حول المسؤولية عن التقصير في حق السائح في الإعلام وعدم حصوله على معلومات صحيحة لرحلاته ونشاطاته السياحية. وهو ما يستدعي التطرق للطبيعة والأساس القانونيين لالتزام وكالات السفر والسياحة بإعلام السائح، فضلا عن بيان مضمون وحدود هذا الالتزام، وطبيعة المسؤولية الناجمة عن الإخلال به. وقد كان الهدف من الدراسة هو الوقوف حقيقة على طبيعة وحدود الحماية المكفولة فعلا لحق السائح في الإعلام بكل جوانب العقد السياحي، في التشريعات المقارنة الثلاث الجزائري والإماراتي والفرنسي، والكشف عن مكامن النقص والقصور لديها. وذلك في ظل الاهتمام المتزايد بالسياحة وازدهارها وتنامي معدلاتها، من خلال دراسة تحليلية مقارنة. حيث تم تقسيم البحث إلى قسمين: الأول تطرق لماهية الالتزام بحق السائح في الإعلام، مضمونه وحدوده. أما القسم الثاني فتم إفراده لأهم تطبيقات الإخلال بالإعلام وطبيعة المسؤولية الناجمة عنه.

وقد خلص البحث إلى جملة من النتائج مفادها أن حق السائح في الإعلام يتعيّن النص عليه بإفراد التشريعين الجزائري والإماراتي لقانون مستقل خاص بعقود السياحة. كما كشفت الدراسة على أن التزام وكالات السفر والسياحة هو بذل العناية المشددة في إعلام السائح كأصل عام، بل بتحقيق نتيجة وفقا لرأي التوجه الحديث للفقه والقضاء. كما انتهت الدراسة إلى مسؤولية وكالات السفر والسياحة العقدية عن أعمال جميع من تستعين بهم في تقديم خدماتها السياحية.

الكلمات الدالة: السائح، وكالات السياحة، الإعلام - الحماية، الضرر، المسؤولية المدنية، التعويض.

□□□□ □□□□□□□ 1-16 .indd 339 6/27/19 11:28 AM

مقدمة:

يعتبر عقد السياحة من العقود كثيرة الانتشار رغم تشعبّه وخصوصيته، لما لأهمية السياحة في تنمية اقتصادات الدول وتطويرها، حتى صارت السياحة موردا هاما جدا يُعوّل عليه بالدرجة الأولى في كثير من الدول كمصدر دخل أول لها. الأمر الذي يقتضي النظر باهتمام بالغ لهذا القطاع ولعنصره الأساسي فيه ألا وهو السائح، الذي يعتبر عصب السياحة وقطب الرحى الذي تدور حوله.

إن الاهتمام بالسائح يتطلب وضع منظومة قانونية ملائمة تنسجم وتستجيب لمقتضيات خدمة السياحة وتطويرها، ومن ذلك العناية براحة السياح وسلامتهم وأمنهم، فضلا عن الالتزام بتوفير أفضل الخدمات لهم قصد استقطابهم وتحفيزهم على توسيع نشاطهم السياحي وتكراره. وجدير بالإشارة أن وكالات أو شركات السفر والسياحة تأتي في مقدمة الجهات المشرفة على خدمة السياح والسهر على راحتهم وسلامتهم، باعتبارها مدينا محترفا. من خلال تحمّلها لجملة من الالتزامات الملقاة على عاتقها على غرار الالتزام بخدمته، سلامته، إعلامه، وربما نقله وغيرها من الالتزامات المختلفة. مقابل مبالغ مالية يدفعها السائح في إطار عقد السياحة القائم بينهما.

ويعد التزام وكالات السفر والسياحة بإعلام السائح من أهم وأبرز الالتزامات التي تتحملها، إذ يعتبر حقا أساسيا للسائح باعتباره مستهلكا يقتضي المقام حمايته من كافة أشكال الإعلانات المضللة والدعايات الكاذبة التي تؤثر في رضاه وتدفعه للتعاقد دون معرفة صادقة بحقائق الأمور وظروف وبنود العقد.

أهمية الدراسة: يعتبر الحق في الإعلام من الحقوق الأصيلة للمستهلك بصفة عامة، وللسائح بصفة خاصة، وذلك بالنظر لخصوصية عقد السياحة القائم أصلا على الترويج والدعاية، من خلال العمل على استقطاب السائح وخدمته وتزويده بكافة المعلومات السياحية الضرورية المتاحة، والتي من شأنها تشجيعه وتحفيزه على الزيارة والسياحة دون دعاية مغرضة أو تضليل زائف. بل إن حق السائح في الإعلام ليتأكد أكثر من خلال حقه في النصح والتوجيه بأهم المآثر السياحية وأشهر المناطق السياحية جذبا واستقطابا وأكثرها أمنا، بما يكرّس حقه في الاكتشاف والاستمتاع، والحصول على المعلومة الصحيحة بكل أمن وأمان. بعيدا عن كل أشكال التحايل والتغرير.

من هذا المنطلق جاءت هذه الورقة البحثية لتعالج مدى التزام شركات السفر والسياحة في ظل قصور واضح في النصوص القانونية الخاصة بعقد السياحة وحقوق السائح من جهة، وتداخل النصوص الخاصة بحماية المستهلك والنصوص العامة المتعلقة بالمسؤولية

1-16 .indd 340 6/27/19 11:28 AM

المدنيـة مـن جهـة أخـرى. حيـث أن التشـريع الإماراتـي لـم يفـرد قانونـا خاصـا لتنظيـم عقـود السـياحة وأحكامهـا وآثارهـا، بـل مـا ورد إنمـا يتعلـق بحمايـة المسـتهلك بصفـة عامـة وهـذا ينطبـق علـى السـائح وغيـره مـن مسـتهلكي السـلع والخدمـات. فضـلا علـى أن قانـون حمايـة المسـتهلك قـد اعتـراه بعـض القصـور ممـا حتّـم الرجـوع إلـى قانـون المعامـلات المدنيـة. مـن جهتـه التشـريع الجزائـري رغـم إفـراده لقانـون خـاص بـوكالات السـفر والسـياحة والتزاماتهـا، إلا أنـه لـم يغطـي كافـة الجوانـب هـو الآخـر، ومـا جـاء فيـه مـن شـروط وضوابـط وأحـكام كان غيـر كافٍ، فضـلا عـن عـدم دقـة ووضـوح كثيـر مـن نصوصـه. ممـا دفعنـا فـي أكثـر مـن مـرة الرجـوع إلـى قانـون حمايـة المسـتهلك وأحيانـا إلـى القانـون المدنـي. زيـادة علـى ذلـك مـا لمسـناه مـن تداخـل بيـن النصـوص، علـى غـرار المادتيـن 18 و21 مـن القانـون الجزائـري رقـم 06-99، المتعلـق بالقواعـد التـي تحكـم نشـاط وكالـة السـياحة والأسـفار، والمادتيـن 172 و576 مـن القانـون المدنـي الجزائـري بخصـوص طبيعـة العنايـة الطلوبـة فـي تنفيـذ وكالات السـفر والسـياحة لالتزاماتهـا. مـن جهـة أخـرى لا نجـد تحديـدا واضحـا ودقيقـا للالتـزام بالإعـلام وطبيعـة المعلومـات الواجـب تقديمهـا للسـائح ضمـن قانـون وكالات السـفر والسـياحة. علـى خـلاف لمـا تضمنتـه المـادة 17 مـن القانـون الجزائـري لحمايـة المسـتهلك المقابلـة للمـادة 07 مـن القانـون الاتحـادي الإماراتـي لحمايـة المسـتهلك، التـي ألزمـت المـزوّد بتقديـم كل المعلومـات المتعلقـة بالمنتـوج وهـي بحسـب ذات القانـون كل سـلعة أو خدمـة. بينمـا اكتفـت المـادة 352 مـن القانـون المدنـي الجزائـري المقابلـة للمـادة 490 مـن قانـون المعامـلات المدنيـة الاتحـادي بإلـزام البائـع (وكالـة السـفر والسـياحة) بإعـلام المشـتري (السـائح) بالأوصـاف الأساسـية للمبيـع، بشـكل مجمـل دون تفصيـل.

إشكالية الدراسة:

تعالـج هـذه الدراسـة موضوعـا جديـرا بالبحـث والتحليـل، يتعلـق أساسـا بمـدى التزام شـركات السـفر والسـياحة بإعـلام السـائح، ومسـؤوليتها المدنيـة عـن كل دعايـة مغرضـة أو ترويـج خـادع، أو أي إخـلال أو تقصيـر فـي حـق السـائح فـي إعلامـه وحصولـه علـى المعلومـة الصحيحـة بشـأن سـفره ونشـاطه السـياحي. ومـا الجـزاء القانونـي المترتـب عـن ذلـك كلـه. وبنـاء علـى ذلـك سـنتطرق فـي هـذا البحـث للإجابـة عـن الإشـكاليات التاليـة:

- ما طبيعة الالتزام بإعلام السائح، وما الأساس القانوني الذي يستند إليه؟
- ما مضمون هذا الإعلام وما هي حدوده؟
- ما هي صور الإخلال بهذا الإعلام وتطبيقاته العملية؟
- ما طبيعة المسؤولية الناجمة عن التقصير في إعلام السائح؟

□□□□ □□□□□□□ 1-16 .indd 341 6/27/19 11:28 AM

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تتبع المسار القانوني للالتزامات الناجمة عن عقد السياحة القائم بين السائح ووكالة السياحة والسفر، ومدى التزام هذه الأخيرة بتنفيذ التزامها بإعلام السائح وتوجيهه، لاسيما في ظل تشعّب العلاقات القانونية بين وكالات السفر والسياحة والسائح من جهة، ووكلاء أو وسطاء تلك الوكالات (الشركات) والسائح من جهة أخرى. من وجه آخر يرتبط الموضوع بتداخل النصوص القانونية المتعلقة بحق السائح في الإعلام، على غرار القوانين المتعلقة بتنظيم وكالات السياحة والسفر، قوانين حماية المستهلك، قواعد القانون المدني. وذلك نتيجة قصور بعضها، وعدم انسجام ومواكبة بعضها الآخر وهكذا.

وبناء عليه نتطلع من وراء هذا البحث إلى الإسهام في بيان الحماية القانونية المطلوبة للسائح لاسيما ما يتعلق بحقه في الإعلام، وكشف مضمون وحدود التزامات وكالات السفر والسياحة، وطبيعة مسؤوليتها المدنية نتيجة تقصيرها في الإعلام أو إخلالها به كلية.

منهجية الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج العلمي التحليلي، من خلال تعقّب مختلف النصوص القانونية والأحكام القضائية ذات الصلة بالتحليل والمناقشة والنقد. كما اعتمدنا كذلك المنهج المقارن لدواعي مقارنة التشريعات والأنظمة القانونية محل الدراسة، وهي التشريع الجزائري والفرنسي والإماراتي. والتي تم اختيارها نظرًا لاختلاف الأنظمة القانونية المرتبطة بالمسؤولية المدنية بشأن أساسها وأحكامها وقواعدها وآثارها، بين نظامي المسؤولية الموضوعية التي تبناها التشريع الإماراتي المستمدة من الفقه الإسلامي، والمسؤولية الشخصية للتشريع الجزائري، والمسؤولية الموضوعية والشخصية بحسب الأحوال للتشريع الفرنسي. فضلا عن القصور الواضح لدى التشريعين الجزائري والإماراتي فيما يتعلق بصياغة نصوص قانونية كافية وواضحة بشأن حقوق السائح وحمايته. عكس ما كرّسه التشريع الفرنسي في هذا الشأن من نصوص واضحة وافية.

وتبعا لذلك وضعنا خطة علمية منهجية متوازنة، رأينا من المناسب تقسيم موضوع الدراسة فيها إلى مبحثين، يتضمن كل واحد منهما مطلبين على النحو الآتي:

المبحث الأول: ماهية الالتزام بإعلام السائح. تناولنا فيه مفهوم الالتزام بإعلام السائح، ثم بيان نطاق هذا الالتزام وحدوده.

المبحث الثاني: الإخلال بالإعلام وطبيعة المسؤولية الناجمة عنه. تطرقنا من خلاله لأهم تطبيقات الإخلال بإعلام السائح، وأعقبنا ذلك ببيان جزاء الإخلال بهذا الالتزام.

الخاتمة: وتشمل أهم نتائج البحث وتوصياته.

1-16 .indd 342 6/27/19 11:28 AM

المبحث الأول: ماهية الالتزام بإعلام السائح

يشكل الحق في الإعلام أهم حقوق المستهلك كيفما كان بصفة عامة باعتباره طرفا ضعيفا يحتاج إلى قدر من الحماية لاعتبارين أساسيين؛ أولهما تعامله مع طرف خبير محترف، في مقابل عدم درايته هو وافتقاده لمثل هذه الخبرة. أما الاعتبار الثاني فهو طبيعة العقد الذي غالبا ما يكون عقد إذعان يجد المستهلك نفسه مرغما على القبول به دون هامش كبير في المساومة أو المفاوضة. ولا شك أن ذلك كله ينطبق ولو بشيء من الخصوصية على عقد السياحة المبرم بين وكالات السفر والسياحة أو وكلائها من جهة، والسائح من جهة أخرى. وهو ما يدفعنا لبيان مفهوم الالتزام بإعلام السائح في المطلب الأول، ثم نطاق هذا الالتزام وحدوده في المطلب الثاني.

المطلب الأول: مفهوم الالتزام بالإعلام

كان للقضاء الدور الأكبر في إبراز أهمية الالتزام بالإعلام، واعتباره أحد أهم حقوق المستهلك. ثم توالى اهتمام الفقه وتأكيد التشريع على إلزام المدين المحترف بالإعلام في مواجهة الدائن المستهلك، حتى أضحى حق المستهلك في الإعلام أو التبصير أحد أهم حقوقه وأكثرها إثارة لعديد الإشكالات القانونية وتباين الآراء الفقهية والاجتهادات القضائية بشأنه، نظرا لاتساع دائرة مجالاته، ليشمل عقد السياحة والسفر وما صاحبه من تداخل في العلاقات القانونية بين أطرافه. الأمر الذي يدفعنا لتعريفه وبيان أهميته أولا، ثم التطرق لطبيعته القانونية وأساسه ثانيا.

الفرع الأول: تعريف الحق في الإعلام وأهميته:

إن حالة اللا توازن القائمة بين وكالة السفر والسياحة باعتبارها مدينا محترفا، والسائح باعتباره دائنا ليس لديه دراية وخبرة كافية بشأن وجهته السياحية ومعالمها وظروفها. جعلت من حق السائح في الإعلام باعتباره طرفا ضعيفا جديرا بالحماية أمرًا مطلوبًا ومؤكدًا.

البند الأول: تعريف الالتزام بإعلام السائح: يعرف الالتزام بالإعلام أو ما يسمى الالتزام بالتبصير (L'obligation d'information) بأنه « التزام سابق على التعاقد، يتعلق بالتزام أحد المتعاقدين بأن يقدم للمتعاقد الآخر عند تكوين العقد البيانات اللازمة لإيجاد رضا سليم كامل متنوّر على علم بكافة تفصيلات هذا العقد. وذلك بسبب ظروف واعتبارات معينة، قد ترجع إلى طبيعة هذا العقد أو صفة أحد طرفيه أو طبيعة محله، أو أي اعتبار آخر يجعل من المستحيل على أحدهما أن يُلِم ببيانات معينة أو يحتم عليه منح ثقة مشروعة للطرف

□□□□ □□□□□□□ 1-16 .indd 343 6/27/19 11:28 AM

الآخر».([1])

وقد أوردت في هذا الشأن عديد التشريعات تعريفات متقاربة وشاملة لحق المستهلك في الإعلام، تكاد تشترك في معناها ومضمونها من حيث أنه « التزام يقع على عاتق كل متدخل (وهو كل شخص طبيعي أو معنوي يتدخل في عملية عرض المنتوجات والخدمات للاستهلاك) أن يعلم المستهلك بكل المعلومات المتعلقة بالمنتوج الذي يضعه للاستهلاك بواسطة الوسم ووضع العلامات أو بأية وسيلة أخرى مناسبة. من خلال تحرير بيانات الوسم وطريقة الاستخدام ودليل الاستعمال وشروط ضمان المنتوج وكل معلومة أخرى منصوص عليها في التنظيم الساري المفعول باللغة العربية أساسا، وعلى سبيل الإضافة يمكن استعمال لغة أو عدة لغات أخرى سهلة الفهم من المستهلك وبطريقة مرئية ومقروءة ومتعذر محوها».([2])

أما بشأن تعريف الالتزام بإعلام السائح، فلم يرد نص خاص يُحدّد مفهوم أو معنى إعلام السائح، اكتفاء ربما بما ورد في النصوص العامة لقوانين حماية المستهلك باعتبارها أكثر التشريعات اهتماما وتفصيلا لهذا الالتزام، وكذا القواعد العامة الواردة في القانون المدني([3]). سوى بعض النصوص التي تصب في ذات المعنى وتؤكد على الدور الجوهري لوكالات السفر والسياحة في التسويق والترويج السياحي، وبيان بعض المعلومات الضرورية.([4])

(1) عبد الباقي عمر محمد، الحماية العقدية للمستهلك، (الإسكندرية: منشأة المعارف، 2008)، ط2، ص: 189.
حورية سي يوسف زاهية، المسؤولية المدنية للمنتج، (الجزائر: دار هومة، 2009)، ص: 137.
إبراهيم عبد المنعم موسى، حماية المستهلك، (بيروت: منشورات الحلبي الحقوقية، 2007)، ط 1، ص: 367.

(2) طبقا لما نصت عليه المادتين 17 و18 من القانون الجزائري رقم 09- 03 المؤرّخ في 29 صفر 1430هـ25 / فبراير 2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش. ج.ر رقم 15. المقابلة للمادة 07 من القانون الاتحادي الإماراتي رقم 24 لسنة 2006 في شأن حماية المستهلك، الصادر في 13أغسطس 2006. ج.ر رقم 453.
Voir : L111-1 et L111-2 du Code e de la consommation français modifié.

(3) أنظر مثلا المواد: 61 و71 و352 من القانون المدني الجزائري، المقابلة للمادتين 146 و490 من قانون المعاملات المدنية الإماراتي، وكذا المادتين L1112-1 وL1589 من القانون المدني الفرنسي.

(4) طبقا لما نصت عليه المادة 17 مكرر من المرسوم التنفيذي الجزائري رقم 10- 186 المؤرخ في 02 شعبان 1431هـ/ 14 يوليو 2010، المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 2000- 48 المؤرخ في 25 ذي القعدة 1420هـ/ 01 مارس 2000م المحدد شروط وكيفيات إنشاء وكالات الأسفار واستغلالها. ج.ر رقم 44.
L'article 211-8 du code de tourisme français : « Le vendeur informe les intéressés, par écrit préalablement à la conclusion du contrat, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation du contrat ainsi que des conditions de franchissement des frontières ».

1-16 .indd 344 6/27/19 11:28 AM

وحسب تقديرنا يُقصد بحق السائح في الإعلام حقه في تزويده وتنويره من قبل وكالات الأسفار بكافة المعلومات الضرورية عن مضمون عقد السياحة([1]) وبرنامج الرحلة السياحة، والجهة المنظمة لها، وذلك قبل التعاقد من خلال ما يسمى بالبيانات السياحية على الإنترنت، ثم عن كيفية تنفيذ العقد. وتكون تلك المعلومات متعلقة بكل تفاصيل الرحلة السياحية.([2])

البند الثاني: أهمية الالتزام بإعلام السائح: من خلال التعريفات السابقة، يتجلى لنا بوضوح أهمية هذا الحق بالنسبة للسائح من عدة جوانب. فعدم المساواة الفعلية الاقتصادية والفنية بين طرفي المعاملة أو العقد، وهما وكالات السفر والسياحة وزبونها السائح. فضلا عن حاجة هذا الأخير إلى التبصير والحصول على المعلومات والبيانات الكافية التي تدفعه لإبرام عقد السياحة برضا حرٍ وسليم. ذلك أن السائح لا يعرف وكالة السفر إلا من خلال اسمها ودعايتها، كما أنه ربماً ليست له دراية كافية بوجهته السياحية ومعالمها وظروف وهياكل الإقامة والغذاء والتنقل وغيرها من البيانات التي تشجّعه على إبرام عقد السياحة برغبة وشوق ودون تردّد أو خوف. كل ذلك يجعل من شأن هذا الإعلام حسب رأي البعض أن يعيد لعقد السياحة المساواة والتكافؤ بين طرفيه.([3])

كما تظهر أهمية الالتزام بإعلام السائح من حيث القيمة القانونية لركن الرضى في إبرام عقد السياحة، إذ لا تتحقق ركنية التراضي وصحته ما لم يكن رضا الطرفين سليما خاليا من العيوب المؤثرة. الأمر الذي يجعل الالتزام بالإعلام كفيلا بتنوير هذا السائح المستهلك ورغبته في التعاقد على بيّنة وبصيرة من أمره. ذلك أن الهدف من إقرار حق السائح في الإعلام حسب رأينا هو أبعدُ من أن ينحصر في سلامة رضائه وخلوّه من

(1) عرفت المادة 14 من القانون الجزائري رقم 06-99 المؤرخ في 18 ذي الحجة 1419هـ/ 04 أبريل 1999، المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار الجزائري. ج.ر رقم 24. عقد السياحة بأنه « اتفاق مبرم بين الوكيل والزبون، والمتضمن وصفا لطبيعة الخدمات المقدمة وحقوق والتزامات الطرفين خاصة فيما يتعلق بالسعر وإجراءات التسديد ومراجعة السعار المحتملة والجدول الزمني وشروط بطلان وفسخ العقد».

(2) A.Batteur, Réflexions sur la réglementation nouvelles régissant le contrat de vente de voyages, D , 1996, Chron, p: 82 .
سيد أشرف جابر، عقد السياحة، دراسة مقارنة في القانونين المصري والفرنسي، (القاهرة: دار النهضة العربية، 2001)، ص: 63.
علي جمال عبد الرحمن محمد، المسؤولية المدنية للمتفاوض، نحو تطبيق القواعد العامة على مسؤولية المتفاوض عبر الانترنت - دراسة مقارنة بين القانونين المصري والفرنسي، (مصر: دون دار نشر، 2004)، ص: 46.

(3) Solus.H et Ghestin. J et Magnan. M.F : De l’obligation d’information dans les contrats, Essai d’une théorie, éd L.G.D.J, Paris, 1992, p 09.
خالد كوثر سعيد عدنان، حماية المستهلك الإلكتروني، (الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2012)، ص: 280.

1-16 .indd 345 6/27/19 11:28 AM

عيوب الإرادة مهما كان شكلها تدليسًا أو غشًّا أو تضليلاً أو غلطًا أو غيرها مما يؤثر في صحة الرضى وسلامته. فهو في حقيقته وجوهره إنما يهدف إلى الحصول على رضاء مستنير ومتبصر من السائح لإبرام العقد.

الفرع الثاني: طبيعة الالتزام بالإعلام وأساسه القانوني:

يبرز لنا جليا أن الهدف الأساسي من الاعتراف بحق السائح في الإعلام وإلزام وكالات السفر به، باعتباره التزاما بالقيام بعمل في ذمتها، هو تكريس قدر أكبر من الحماية للسائح الذي تتأكّد حاجته أكثر للاطلاع على بيانات الرحلة وخدماتها والتبصير بشأن عقد السياحة بصفة عامة.

البند الأول: التكييف القانوني للالتزام بإعلام السائح: تردّد الفقه كثيرا ومن بعده التشريع بشأن الطبيعة القانونية للالتزام بإعلام السائح. ذلك أن الالتزام تحكمه عدة عوامل متداخلة فيما بينها، منها ما يتعلق بطبيعة عقد السياحة في حد ذاته وتشعّب العلاقات الناشئة عنه، ومنها ما هو راجع للسائح ومرتبط به، كسِعة معرفته ودرايته وخبرته السياحية من عدمها. ومنها ما هو متعلق بوكالات السفر والسياحة وتجربتها.

نتيجة ذلك يبدو لنا أن طبيعة التزام وكالات السفر والسياحة بشأن إعلام السائح قد تدرّجت بشكل تصاعدي نحو التشديد، نظرا لتطور ظروف عقد السياحة وتدخّل التكنولوجيا التقنية في غالب جوانبه ومجالاته. ما يدفعنا لتوضيح تطور الالتزام بإعلام السائح على النحو الآتي:

أولا: إعلام السائح التزام ببذل عناية: يرى جانب من الفقه والقضاء في فرنسا أن طبيعة الالتزام بالإعلام هو التزام ببذل عناية (بوسيلة)، إذ يتعيّن على المدين المحترف أن يبذل العناية في نقل المعلومات إلى المستهلك الخاصة بالعقد في قالب بسيط، مفهوم وملائم([1]). فالمدين المحترف ملزم بتقديم كافة المعلومات والبيانات بصدق وأمانة ونصح وتوجيه، وأن يبذل في ذلك عناية الرجل العادي.([2])

(1) Solus.H et Ghestin. J et Magnan. M.F : op. cit, p 406- 409.
Cass. Civ: 25 avril 1985, DS 1985. RTD civ 1986, N° I, P 341 obs J-Mestre.
Cass. Com: 11 juin 1985, Bull civ 1985 N°188 p.157; RTD civ 1986, N°1, p 342. note J.Mestre.

(2) زهرة محمد المرسي، الحماية المدنية للتجارة الإلكترونية عبر الإنترنت، (القاهرة: دار المطبوعات الجامعية، 2004)، ص: 179.

1-16 .indd 346 6/27/19 11:28 AM

ويبدو لنا أن هذا الرأي قد استند في توجّهه إلى أمرين: الأول وهو تقيّده بالنصوص القانونية المتوافرة، لاسيما ما ورد منها في القانون المدني، طبقا لنص المادة 1305/4 من القانون المدني الفرنسي، المقابلة للمادة 172 من القانون المدني الجزائري، والمادة 383 من قانون المعاملات المدنية الإماراتي. والتي تقضي في مجملها بأن الأصل في تنفيذ الالتزامات هو بذل عناية الرجل العادي ما لم يوجد نص أو اتفاق يقضي بخلاف ذلك. أما الأمر الثاني فيرتبط بمحدودية التقدم التكنولوجي مقارنة مع السنوات الأخيرة التي عرفت قفزة نوعية كبرى في مجال التعاقد لاسيما الالكتروني منه. وهو ما يفسّر برأينا التوجّه نحو تشديد التزام وكالات السفر.

ثانيا: إعلام السائح التزام بتحقيق نتيجة: نتيجة عدم التوازن الاقتصادي والفني بين وكالات السفر والسائح من جهة، وعدم استفادة هذا الأخير من فرص أوسع للحماية وضمان حقه في الإعلام من جهة أخرى، رغم القول بإلزام شركات ووكالات السياحة ببذل العناية المطلوبة في تنفيذ التزامها بالإعلام. توجّه رأي آخر لدى الفقه إلى اعتبار أن التزام الحرفي بإعلام المستهلك هو التزام بتحقيق نتيجة([1])، مفاده قيام شركات السفر والسياحة بإعلام السياح بكل ما يتعلق بتفاصيل الرحلة السياحية. إذ يتعيّن على تلك الوكالات أن تلتزم بإعلام السائح وتبصيره بالمعلومات الضرورية التي يحتاجها في سفره وسياحته، سواء ما تعلق منها بالفترة السابقة على العقد من حيث معرفة شركات السفر أو وكيلها ووسائل وشركات النقل والتأشيرات والتكاليف والأسعار([2]). أو ما تعلق منها بفترة مباشرة السياحة والاكتشاف والتنزه.([3])

لذلك نرى أن الاعتراف بهذا الالتزام على عاتق وكالات السفر يحقق التوازن العقدي المطلوب بين طرفي عقد السياحة، كما يضمن للسائح حماية أكبر في مواجهة تلك الوكالات أو الشركات. ذلك أن هذا الالتزام يعتبر قائما في ذمة هذه الأخيرة بمجرد إبرام العقد، وتبعا لذلك يكفي السائح أن يثبت العلاقة التعاقدية بينه وبين الوكالة، التي يتعيّن عليها إثبات قيامها بالإعلام، وإلا كانت مسؤولة في مواجهته. ونحن نعتقد أن هذا التوجه هو المسار السليم في تحديد طبيعة التزام وكالات السفر بالإعلام، وهو ما يمكن استنباطه من نص

(1) حمود عبد العزيز المرسي، الالتزام قبل التعاقدي بالإعلام في عقد البيع، (مصر: بدون دار نشر، 2005)، ص: 57.
القيسي عامر قاسم أحمد، الحماية القانونية للمستهلك، (عمان: الدار العالمية الدولية ودار الثقافة، 2002)، ط1، ص: 91.

(2) Cass. 1er Civ : 19 Mars 2009, n° 08-11617. Cass. 1er Civ : 07 Février 2006, n° 03-17642.
Cass. 1er Civ : 08 Avril 2010, n° 09-14437. https://www.legifrance.gouv.fr.

(3) Cass. 1er Civ : 12 Avril 2005, n° 03-10392. https://www.legifrance.gouv.fr.

□□□□ □□□□□□□ 1-16 .indd 347 6/27/19 11:28 AM

المادة 21 من القانون الجزائري لوكالات السفر والسياحة، المقابلة للمادتين L 211-8، L 211-16 من قانون السياحة الفرنسي، وكذا المادة 10 من القانون الإماراتي بشأن حماية المستهلك.([1])

وعلى هذا الأساس بحسب ترجيحنا نرى أن وكالات السفر والسياحة ملزمة ببذل حرصها وكامل جهدها في الإدلاء بكافة المعلومات المرتبطة بعقد السياحة التي يحتاجها المسافر أو السائح ولا غنى له عنها، وأن التزامها في ذلك إنما هو التزام بتحقيق نتيجة. مع الإشارة إلى أن ذلك لا يعني استيعاب السائح لتلك المعلومات والبيانات وتقيّده بها، فقد لا يعمل بها ولا يُعيرها أي اهتمام، مما يُعفي وكالات السفر والسياحة في هذه الحالة من المسؤولية.

البند الثاني: الأساس القانوني للالتزام بإعلام السائح: يجد الالتزام بإعلام السائح أساسه في الطبيعة الاستثنائية الخاصة بعقد السياحة في حد ذاته. كما يجد أساسه في عدة نصوص قانونية متفرقة، سواء كانت قواعد عامة في القانون المدني أو قواعد خاصة بحماية المستهلك أو حتى حماية السائح. ويكفينا أن نشير بشيء من الاختصار إلى ذلك على النحو التالي:

- يقوم الالتزام بالإعلام على عدم التكافؤ أو التوازن الفني والاقتصادي بين طرفي عقد السياحة من حيث العلم بعناصر العقد وتفاصيله. ذلك أن وكالات السفر والسياحة على دراية واسعة وخبرة كبيرة بخصائص الخدمات السياحية التي تقدمها، في مقابل جهل السائح بغالب تلك التفاصيل ومحدودية خبرته.
- يستند الالتزام بإعلام السائح إلى ركنية التراضي في العقود وسلامته، إذ يعتبر الرضا أهم ركن لإبرام العقود لدى كافة التشريعات. ولا شك أن الرضا يجب أن يكون صحيحا صادرا عن ذي أهلية من جهة، سليما خاليا من أي عيب يؤثر فيه من جهة أخرى. فعدم علم السائح ببيانات الرحلة وتفاصيلها إما نتيجة وقوعه في الغلط أو نتيجة تدليس أو غش أو تضليل من قبل وكالات السفر والسياحة، يخوله الحق في إبطال العقد طبقا للقواعد العامة في القانون المدني، ما دامت قوانين

(1) L'article 211-16 du code de tourisme français: « Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l›article L. 211-1 est responsable de plein droit à l›égard de l›acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ce contrat ait été conclu à distance ou non et que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d›autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci et dans la limite des dédommagements prévus par les conventions internationales ».

1-16 .indd 348 6/27/19 11:28 AM

السياحة أو وكالات السفر والسياحة، أو حتى قوانين حماية المستهلك لم تتضمن جزاءً خاصًا لمخالفة وكالات السفر والسياحة لالتزامها بإعلام السائح.([1])

- كما يستند حق السائح في الإعلام إلى العقد ذاته، طبقا لمبدأ مهم في القانون المدني يُعرف بمقتضيات أو مستلزمات العقد([2]). وهو ما يؤكد التزام وكالات السفر والسياحة بضرورة إعلام السائح بكل مستلزمات العقد وظروفه التي يجهلها أو ليس لديه العلم الكافي بها.

- كما يجد الالتزام بإعلام السائح أساسه في نصوص خاصة منها ما يتعلق بقوانين حماية المستهلك، حيث ورد النص على حق كل مستهلك في إعلامه وتبصيره بشأن المنتوج أو الخدمة المقدمة إليه([3]). وهو ذات الالتزام الذي أكّدت عليه التشريعات السياحية.([4])

---

(1) لا ريب أن عدم حصول السائح على المعلومات والبيانات الكافية قد يرجع لأحد الأسباب التالية: إما نتيجة وقوعه في الغلط، كأن يكون ذلك في تاريخ الرحلة مثلا أو فندق الحجز أو غير ذلك. وقد يكون نتيجة تدليس (تغرير) أو غش أو تضليل وإعلان كاذب من قبل وكالات السفر والسياحة، وهو ما يشكل إخلالا لالتزامها بالإعلام. وقد خلى قانون وكالات السفر والسياحة الجزائري وكذا قانون السياحة الفرنسي، فضلا عن خُلوّ قوانين حماية المستهلك الثلاث لكل من الجزائر والإمارات العربية المتحدة وفرنسا من أي جزاء قانوني مقرّر لهذه الحالة. مما يستدعي دون شك تطبيق ما نصت عليه القواعد العامة الواردة في القوانين المدنية من جزاءات قانونية، ممثلة في البطلان النسبي للعقد والحق في فسخه. أنظر المواد: من 81، 86، 88، 90، 99 من القانون المدني الجزائري، المقابلة للمواد 182، 187، 195، 196 من قانون المعاملات المدنية الإماراتي، وكذا المواد 1130، 1131، 1132، 1142 من القانون المدني الفرنسي.
لمزيد من التفصيل راجع: عدنان إبراهيم سرحان، العلاقة بين وكالات السياحة والسفر وعملائها - الطبيعة القانونية، الإبرام، التنفيذ والمسؤولية المدنية، مجلة الحقوق، سبتمبر 2007، المجلد 31، العدد 03، جامعة الكويت، مجلس النشر العلمي، ص: 421، 422. أحمد السعيد الزقرد، الروابط القانونية الناشئة عن عقد الرحلة - دراسة تأصيلية مقارنة لإلتزامات ومسؤولية وكالات (مكاتب) السياحة والسفر في مواجهة السائح أو العميل، مجلة الحقوق، مارس 1998، المجلد 22، العدد 01، جامعة الكويت، مجلس النشر العلمي، ص: 175.
H.Capitant, F.Chénedé, F.Terré, Y.Lequette, Les Grands Arrêts de la Jurisprudence Civile, tome2, Obligations Contrats Spéciaux Sûretés, 13e édition, Dalloz, Paris, 2015, p: 315, 316.

(2) « لا يقتصر العقد على إلزام المتعاقد بما ورد فيه فحسب، بل يتناول أيضا ما هو من مستلزماته وفقا للقانون والعرف والعدالة بحسب طبيعة الالتزام». طبقا لما نصت عليه المادة 107/2 من القانون المدني الجزائري، المقابلة للمادة 246 من قانون المعاملات المدنية الإماراتي، وللمادة 1194 من القانون المدني الفرنسي.

(3) وهو ما نصت عليه المادتين 17 و18 من القانون الجزائري لحماية المستهلك وقمع الغش، المقابلة للمادة 07 من القانون الإماراتي لحماية المستهلك، وللمادة L 111-1 من القانون الفرنسي لحماية المستهلك.

(4) طبقا لما ورد في المادة 17 مكرر من المرسوم التنفيذي الجزائري رقم 10- 186، المقابلة لقانون السياحة الفرنسي في مادتيه L 211-8 و L 211-9 السابق الإشارة إليهما. رغم القصور الذي يعتري النص الجزائري، فضلا عن اختصاره وعدم دقته.

□□□□ □□□□□□□ 1-16 .indd 349 6/27/19 11:28 AM

المطلب الثاني: نطاق الالتزام بإعلام السائح

يشكل التزام وكالات السفر والسياحة بإعلام السائح وتوجيهه الشطر الأبرز والأكبر من التزاماتها، إذ تعتبر مسؤولة عن كل ضرر يلحق السائح نتيجة تقصيرها في ذلك. ولا شك أن إخلال وكالات السفر والسياحة بالتزامها بالإعلام يكون ناتجا إما عن عدم الإعلام كلية، أو التقصير فيه، أو تنفيذه بطريقة غير صحيحة وسليمة. الأمر الذي يدفعنا لبيان مشتملات وعناصر هذا الالتزام، ثم حدوده.

الفرع الأول: مضمون عناصر الالتزام بالإعلام:

لقد اتضح لنا إذن بوضوح أن غالب التشريعات التي نظمت أحكام الالتزام بإعلام السائح تشترك في تحديد البيانات والمعلومات التي يجب تبصير السائح بها. ويمكن تقسيم تلك البيانات إلى ثلاث أقسام على النحو الآتي:

البند الأول: البيانات الخاصة بوكالة (شركة) السفر والسياحة: يهتم السائح كثيرا لاسم شركة السياحة وهويتها، بل إن أول اهتمامه ورغبته في المعلومات الخاصة برحلته تلك المتعلقة بوكالة السفر. ومن هنا نصّت التشريعات على ضرورة إعلام الشركة بهويتها للسائح وهوية وكلاءها، أو الشركات التي تعمل معها أو تحت إشرافها والمعلومات الأخرى الخاصة بها([1]). وذلك من خلال البيانات الواجب توافرها في دليل أو عقد الرحلة.([2])

البند الثاني: البيانات الخاصة بخدمات الرحلة السياحية: تكاد تتفق معظم التشريعات السياحية([3]) على إلزام وكالات السفر والسياحة بتبصير السائح بالمعلومات الضرورية الخاصة بالخدمة السياحية بكل دقة وأمانة، بعيدا عن كل تضليل أو تغرير. ولعلّ من أبرز تلك المعلومات المهمة لدى السائح ما يتعلق بخدمات ووسائل النقل، ظروف الإيواء

(1) Voir par exemple L'article 111-1/4 du code de consommation français: «Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes:
4- Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte ».

(2) تقضي المادة 16 من القانون الجزائري رقم 06-99 بأنه: «يثبت عقد السياحة والأسفار عن طريق تسليم مستند معد من طرف الوكالة يحدد حقوق وواجبات الأطراف ويوافق عليه الزبون». كما يؤكد دفتر الشروط النموذجي الملحق بالمرسوم التنفيذي الجزائري رقم 186-10 واجب الإبرام التلقائي لعقد الرحلة مع كل زبون متكفل به. ورتبت المادة 17 مكرر 5 منه جزاء سحب الرخصة في حالة مخالفة هذا الواجب.

(3) أنظر المادة 17 مكرر من المرسوم التنفيذي الجزائري رقم 10- 186 السالف الإشارة إليه، المقابلة للمواد L 211-10, L 211-9, L 211-8 من قانون السياحة الفرنسي.

1-16 .indd 350 6/27/19 11:28 AM

والإقامة، خدمات الإطعام والوجبات الغذائية، مسار الرحلة والزيارات والرحلات وغيرها من الخدمات المدرجة في الحزمة أو المتاحة مقابل رسوم إضافية، الإجراءات الإدارية والصحية المطلوبة لاسيما عند المعابر أو المنافذ الحدودية، ضبط الحد الأدنى من عدد السياح للقيام بالرحلة وإلا تم الإعلان عن إلغائها بمدة لا تقل عن 21 يوما قبل الموعد المقرر لبدئها.([1])

البند الثالث: البيانات الخاصة بسعر الرحلة السياحية وتكاليفها: يعد سعر الرحلة السياحية وتكاليفها العنصر الجوهري والأساسي لكلا الطرفين، بل يعتبر السعر هو المحفّز الأول للسائح، كما يحتل مقدمة الخدمات الرئيسية التي تقدمها وكالات السفر والسياحة. ولذلك لا غرابة من اهتمام تشريعات حماية المستهلك والتشريعات السياحية على حد سواء بعنصر السعر([2]). وعلى هذا الأساس يجب على وكالات السفر والسياحة إعلام السائح بشكل دقيق ومفصل عن كافة الأسعار والتكاليف الخاصة بالرحلة السياحية

وبناء على ذلك متى تضرّر السائح الذي حجز رحلة إلى وجهة معينة، يكفيه إثبات علاقته التعاقدية مع وكالة السفر والضرر الذي أصابه دون حاجة لإثبات خطأ وكالة السفر والسياحة للمطالبة بالتعويض. وقد قضت محكمة النقض الفرنسية في هذا الشأن بمسؤولية وكالة السفر والسياحة التي كانت قد حجزت رحلة لأحد عملائها، تعرف مسبقا احتمال إلغائها بسبب أن التنظيم المعمول به يحظر الرحلات الجوية المستأجرة في بلد المقصد.([3])

الفرع الثاني: حدود الالتزام بإعلام السائح:

مما لا شك فيه أن الالتزام بإعلام السائح هو التزام بتحقيق نتيجة كما انتهينا إليه، يقع بموجبه على عاتق وكالات السفر والسياحة التزام بتبصير السائح بغالب البيانات التي أشرنا إليها آنفا. غير أن التساؤل يثار بشأن حدود هذا الالتزام، بمعنى ما هي الحدود الزمنية والموضوعية (طبيعة ومقدار) للمعلومات والبيانات التي يتعيّن على وكالات السفر والسياحة تقديمها للسائح؟

---

(1) Thérèse Rousseau-Houle, La responsabilité des agences de voyages - les tendances de la jurisprudence récente, Les Cahiers de Droit, vol. 24, n° 3, septembre 1983, p: 649.

أنظر كذلك: يزيد دلال، الحماية القانونية للسائح في ضوء عقد السياحة، مجلة دفاتر السياسة والقانون، جوان 2014، العدد 11، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ص: 136.

(2) طبقا لما نصت عليه المادة 08 من القانون الإماراتي لحماية المستهلك. المقابلة للمادة L 111-1/2 من القانون الفرنسي لحماية المستهلك. وكذا المواد 14 و17 من القانون الجزائري رقم 06-99 الخاص بوكالات السفر، المقابلة للمواد L 211-12, L 211-11, L 211-10, L 211-8 من قانون السياحة الفرنسي.

(3) CA de Paris: 20/01/2012, n° 10/15715. https://www.legifrance.gouv.fr.

□□□□ □□□□□□□ 1-16 .indd 351 6/27/19 11:28 AM

غني عن البيان أن التزام وكالات السفر والسياحة بإعلام السائح يثير تساؤلات قانونية مهمة ذات شقين: أولهما ما يتعلق بتوقيت تنفيذ الالتزام بالإعلام، والثاني مرتبط بطبيعة ومقدار البيانات والمعلومات الواجب الإدلاء بها للسائح. الأمر الذي يجعل من ضبط توقيت الالتزام بالإعلام من شأنه أن يُسهم في استقرار المراكز القانونية لأطراف العقد، وتأكيد مبدأ حسن النية والثقة المفترضة في تنفيذه. كما أن تحديد طبيعة ومقدار البيانات المطلوب تبصير السائح بها من قبل وكالات السفر، من شأنه أن يشجع على التعاقد ويحرّر الأطراف من هاجس المسؤولية.

البند الأول: حدود الالتزام بالإعلام من حيث زمن العقد: يمرّ عقد السياحة على غرار غيره من العقود الأخرى بثلاث مراحل أساسية وهي: مرحلة المفاوضات، مرحلة الانعقاد ثم مرحلة التنفيذ. الأمر الذي يقتضي بيان موضع الالتزام بالإعلام، خلال هذه المحطات الثلاث من العقد.

وجد في هذا الصدّد التزام بالإعلام ذو طبيعتين زمنيتين مختلفتين وهما: التزام ما قبل التعاقدي بالإعلام، والتزام تعاقدي بالإعلام ([1]). فالأول يُقصد به التزام أحد المتعاقدين (وكالات السفر والسياحة) بتقديم البيانات اللازمة إلى المتعاقد الآخر (السائح) تساعده في إبداء رأيه وتنويره وإقباله على إبرام العقد بإرادته الحرّة، المستنيرة والسليمة. تُمكنه من العلم بكافة تفاصيل العقد وبياناته، والتي من شأنها التأثير على اختياره وقراره بقبول العقد من عدمه([2]). مع التنبيه إلى أن هذا الالتزام لا يستمد وجوده من العقد اللاحق عليه، إذ المنطق يأبى أن يوجد التزام قبل مصدره، فهذا القول يُجانبه الصواب وينأى عن الحقيقة([3])

أما الالتزام التعاقدي بالإعلام فهو ما أوضحناه سالفا وبيّنا مفهومه ومضمونه، فهو من شأنه تنوير السائح بمعلومات كافية تمكنه من الاطلاع الجيّد والكافي بالعقد من جهة. وحسن تنفيذ العقد والانتفاع بالخدمات السياحية وتجنّب مخاطرها من جهة أخرى.

(1) استقر الرأي لدى جانب كبير من الفقه على التمييز بينهما. أنظر على سبيل المثال: نزيه محمد الصادق المهدي، الالتزام قبل التعاقدي بالإدلاء بالبيانات المتعلقة بالعقد وتطبيقاته على بعض العقود، (القاهرة: دار النهضة العربية، 1982)، ص: 16. خالد جمال أحمد، الالتزام بالإعلام قبل التعاقد، (القاهرة: دار النهضة العربية، القاهرة، بدون تاريخ)، ص: 86.

(2) Gerard Gas, Didier Ferrier, Traité de droit de la consommation, Presse universitaire de France, Paris, 1986, p: 383.

(3) محمد رايس: الالتزام بالإعلام قبل التعاقد، مجلة الحجة، جويلية 2007، العدد 01، نقابة المحامين لناحية تلمسان (الجزائر)، ص: 17.

1-16 .indd 352 6/27/19 11:28 AM

ولا شك أننا إذا نظرنا إلى طبيعة عقد السياحة باعتباره من العقود الزمنية الممتدة، فإنّنا نلمس قدرا كبيرا من الترابط بين جميع مراحله، ما يقتضي اعتبارها علاقة قانونية واحدة لا تكاد تنفك. بل تتطلب قدرا واحدا من الحماية القانونية لحق السائح في الإعلام على النحو التالي:

أولا: إعلام السائح أثناء مرحلة المفاوضات: غير خاف أن التزام وكالات السفر والسياحة بإعلام السائح وتبصيره مسبقا من خلال الإعلان والدعاية، من شأنه أن يحقق سلامة رضاه وتنويره. وهو ما يُضفي على العقد مزيدا من المصارحة والشفافية. لذلك يُعد الالتزام بالإعلام أثناء مدة التفاوض بشأن العقد هو الأصل، الأمر الذي يقتضي تبصير السائح وتنويره بكافة المعلومات الضرورية قبل إقدامه على إبرام العقد بشكل كاف([1]). وهذا لا شك ما نراه تجسيدا لمبدأ الثقة وحسن النية في التعاقد.([2])

وتأكيدا لهذا التوجه نصت المادة 4/1 من التوجيه الأوروبي رقم 7-97 لسنة 1997 المتعلق بحماية المستهلكين في التعاقد عن بعد، على أنه يستفيد المستهلك من المعلومات بفترة مفيدة قبل إبرام العقد. وهو ذات المعنى الذي أكدته المادة 10 من التوجيه الأوربي رقم 31-2000 لسنة 2000 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، حيث يجب على المورد أو مقدم الخدمة أن يبصر المستهلك بالمعلومات المذكورة قبل إتمام المستهلك الطلب.

ثانيا: إعلام السائح أثناء إبرام العقد: تزداد أهمية التزام وكالات السفر والسياحة بإعلام السائحين بصفة أكبر عند إبرام العقد. الأمر الذي يجعل الالتزام بإعلام السائح أثناء التعاقد إجراءً مستقلا بذاته عن سابقه، ولو كان في مجمله يشكل التزاما واحدا في إبرام عقد واحد.

وقد أكّدت غالب التشريعات السياحية المقارنة على أهمية التزام وكالات السفر والسياحة بإعلام السائح أثناء مرحلة إبرام العقد. فقد نصت المادة 17 مكرر من المرسوم التنفيذي الجزائري رقم -10 186، المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم -2000 48 المحدد لشروط وكيفيات إنشاء وكالات الأسفار واستغلالها في الجزائر، على التزام وكالات السفر والسياحة بإعلام السائح بكل المعلومات المتعلقة بالرحلة وسعرها وتكاليفها وكل ما يهم السائح. من جهتها نصت المادة L211-10 من قانون السياحة الفرنسي على ضرورة التزام وكالات السفر والسياحة بإعلام السائح بجميع البيانات المتعلقة باسم الشركة منظمة الرحلة ورقم

(1) أسامة أحمد بدر، حماية المستهلك الإلكتروني، (الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2005)، ص: 57 وما بعدها.
PY. Pierre, *Droit du tourisme*, 5° édition, Dalloz, France, 2002, p: 271.

(2) طبقا لما نصت عليه صراحة المادة 107/2 من القانون المدني الجزائري، المقابلة للمادة 246/2 من قانون المعاملات المدنية الإماراتي، وكذا المادة 1112/1 من القانون المدني الفرنسي.

1-16 .indd 353 6/27/19 11:28 AM

الرحلة وتاريخها وأماكن الزيارة والإقامة، وأسعار الرحلة وتكاليفها الإضافية وطريقة الدفع، وما يتعلق بإلغاء الرحلة.

ثالثا: إعلام السائح أثناء تنفيذ العقد: تقتضي هذه الفترة إعلام السائح أو المسافر عمّا يُستجد من معطيات وظروف بعد مرحلة الإبرام، على أساس أن الأصل قد تم تزويده بالمعلومات الكافية وقت إبرام العقد. ويستند الالتزام بالإعلام أثناء تنفيذ العقد إلى المبدأ الأساسي في التعاقد وهو مبدأ حسن النية والثقة في تنفيذ العقد. وهو ما يفسر التأكيد على الالتزام بإعلام السائح كمستهلك بما يقتضيه ويفرضه القانون من حسن النية والثقة المفترضة بين المتعاقدين.([1])

ولقد كانت هذه المادة محل تفسيرات متعددة لاسيما لدى الفقه الفرنسي، بين من يعتبرها أنها تنطوي على واجب الأمانة والثقة بين المتعاقدين، وبين من يرى أنها تنطوي على واجب التعاون والاشتراك. ومهما يكن التفسير الذي أعطي للنص إلا أن المعنى في عمومه واحد، بل قد يتعدى هذا الالتزام بالإعلام وعملا بنفس المادة إلى التزام وكالات السفر والسياحة بإعلام السائح كمستهلك، حتى ولو كان هذا الأخير مهنياً يشغل نفس التخصّص. عملا بما يفرضه واجب النصيحة والوضوح والشفافية المرادف لمعنى الأمانة والمساواة.([2])

وبناء على ما تقدم تلتزم وكالات السفر والسياحة بإعلام السائح ومن في حكمه كمستهلك أثناء تنفيذ العقد بما تُمليه هذه المرحلة المهمة من عقد السياحة. إذ يتوجب على تلك الوكالات إعلام السائح بكل ما يتعلق بكيفية وخطوات وآثار تنفيذ العقد، وما يشمل ذلك من الضمانات كضمان جودة الخدمات وسلامتها. بل وضمان ملائمة تلك الخدمات لرغبات السائح.([3])

البند الثاني: حدود الالتزام بالإعلام من حيث طبيعته ومقداره: وصلنا إلى فكرة مفادها أن الالتزام بالإعلام يشكل التزاما جوهريا على عاتق وكالات السفر والسياحة، تبرّره حالة الضعف المعرفي وانعدام الخبرة الكافية لدى السائح. غير أن الإشكال يثار

(1) تنص المادة 107 من القانون المدني الجزائري المقابلة للمادة 246 من قانون المعاملات المدنية الإماراتي، والمادة 1112 من القانون المدني الفرنسي على أنه: « يجب تنفيذ العقد طبقا لما اشتمل عليه وبحسن نية».

(2) أحمد محمد الرفاعي، الحماية المدنية للمستهلك إزاء المضمون العقدي، (القاهرة: دار النهضة العربية، 1994)، ص: 160. وانظر في هذا المعنى: حمدي أحمد سعد أحمد، القيمة العقدية للمستندات الإعلانية، (القاهرة: المحلة الكبرى، دار الكتب القانونية، 2007)، ص: 108 وما بعدها.

(3) Cass.1er civ : 04/05/1994. http://www.forumintnet.org/spip.php. Vu le 18/09/2018. لتفصيل أكثر أنظر: حسن عبد الباسط جميعي، مسؤولية المنتج عن الأضرار التي تسببها منتجاته المعيبة - دراسة مقارنة، (القاهرة: دار النهضة العربية، 2000)، ص: 76، 77.

□□□□ □□□□□□□ 1-16 .indd 354 6/27/19 11:28 AM

بشأن حدود وأبعاد هذا الالتزام بالإعلام الذي تتحمله تلك الشركات أو الوكالات، إلى أي مدى يمكن مساءلتها؟ بمعنى آخر هل تنعقد مسؤوليتها عن إخلالها بتقديم أي معلومة مهما كانت؟ وهل مسؤوليتها تمتد لتشمل عدم تقيّد السائح بتلك البيانات والمعلومات؟

إن ما يمكن استنتاجه وتلخيصه بشأن نطاق أو حدود التزام شركات السفر والسياحة بإعلام السائحين، هو ضرورة الاعتراف للسائح باعتباره مستهلكا والتأكيد على حقه في تلقي بيانات تفصيلية، واضحة، صادقة ومفهومة([1]) بشأن كل ما يتعلق برحلته أو وجهته السياحية. ذلك أن التزامها هو التزام مادي ومن ثم فهو التزام بتحقيق نتيجة.([2])

ومما يدعم هذا التوجه ما ورد في نص المادة 21 من القانون الجزائري رقم 99-06 الخاص بوكالات السفر والسياحة، وكذا المواد 17 و18 من القانون الجزائري لحماية المستهلك وقمع الغش لسنة 2009، والمادة 04 من المرسوم التنفيذي الجزائري رقم 06-306 المؤرخ في 10 سبتمبر 2006 المحدد للعناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين، وكذا المادتين 04 و08 من القانون الجزائري رقم 04-02 المؤرخ في 23 يونيو 2004 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية. والمعنى نفسه تؤكده القواعد العامة طبقا للمادة 352 من القانون المدني الجزائري المتعلقة بإعلام المشتري بكافة المعلومات والبيانات الصحيحة والمطابقة التي تحقق العلم الكافي بالشيء المبيع، المطابقة للمادة 490 من قانون المعاملات المدنية الإماراتي. فضلا عما ورد في نص المواد 09، 10 و16 من القانون الاتحادي لدولة الإمارات بشأن حماية المستهلك. التي تُكرّس في مجملها التزام وكالات السفر والسياحة بتحقيق نتيجة فيما يتعلق بإعلام السائح.

أما من حيث ما يتعلق بمدى استيعاب السائح للبيانات المقدمة إليه من قبل وكالات السفر والسياحة والتزامه بها، فلا تتحمل ولا تلتزم بشأنها هذه الأخيرة إلا ببذل العناية المشدّدة، طبقا لما يُستفاد من نص المادة 21 من القانون الجزائري رقم 06-99 الخاص بوكالات السفر والسياحة. المقابلة للمادة L 211-16 من القانون الفرنسي للسياحة، وكذا المادة 23 من القانون الفرنسي رقم 92/645 المتعلق بشروط تنظيم الأنشطة الخاصة بتنظيم وبيع الرحلات والإقامة. إذ يتعين على وكالات السفر والسياحة أن تبذل جهدها بما يُناسب عناية

(1) تنص المادة 18 من القانون الجزائري لحماية المستهلك وقمع الغش لسنة 2009، المقابلة للمادة 07 من القانون الاتحادي لدولة الإمارات بشأن حماية المستهلك على أنه: « يجب أن تحرر بيانات الوسم وطريقة الاستخدام ودليل الاستعمال وشروط ضمان المنتوج وكل معلومة أخرى منصوص عليها في التنظيم الساري المفعول باللغة العربية أساسا، وعلى سبيل الإضافة يمكن استعمال لغة أو عدة لغات أخرى سهلة الفهم من المستهلكين، وبطريقة مرئية ومقروءة ومتعذر محوها».

(2) Philippe le Tourneau, Lois Cadiet, Droit de la responsabilité et des contrats, Edition Dalloz, Paris, 2000, p: 639.

1-16 .indd 355 6/27/19 11:28 AM

الرجل الحريص في إيفاد السائح بكافة المعلومات والبيانات المطلوبة، دون أن تلتزم بتحقيق نتيجة الإعلام المرجوة وهي استيعاب السائح لكافة تفاصيل الرحلة السياحية والتزامه بها. على أساس أن ذلك يعد أمرًا شخصيا يخرج عن القدرة والتوجيه.([1])

وبناء على ما تقدم جدير بأن نشير إلى أن حسن استغلال السائح لهذه البيانات والتزامها والتقيد بالتوجيهات والنصائح التي تقدمها له وكالات السفر والسياحة، فإن الرأي الغالب لدى الفقه يرى أن ذلك ليس من التزاماتها في شيء([2]). حيث نرى أن قواعد العدالة والمنطق نفسها تأبى الاعتراف بذلك، نظرا لارتباط الأمر بمحض إرادة السائح.

المبحث الثاني: الإخلال بالإعلام وطبيعة المسؤولية الناجمة عنه

تقدم معنا أن الالتزام المهني لوكالات السفر والسياحة بإعلام السائح، يعد التزاما أكثر أهمية وإلحاحا نظرا لطبيعة عقد السياحة وخصوصيته، لاسيما وأنه يتم غالبا عن بعد. فضلا عما يعتريه من فوارق معرفية وفنية وحتى اقتصادية بين وكالات السفر والسياحة والسائح المستهلك. لذلك يُعد إقرار أحكام المسؤولية المدنية لتلك الشركات أو الوكالات حال إخلالها بالتزامها بإعلام السائح أمرا مشروعا بل ومطلوبا. الأمر الذي يدفعنا لبيان بعض التطبيقات العملية للإخلال بحق السائح في الإعلام، ثم طبيعة المسؤولية المدنية المترتبة عن ذلك.

(1) محمد بودالي، الالتزام بالنصيحة في نطاق عقود الخدمات، (القاهرة: دار الفجر، 2005)، ص: 27. عبد العزيز المرسي حمود، الالتزام قبل التعاقدي بالإعلام في عقد البيع، (مصر: بدون دار نشر، 2005)، ص: 298، 299.

Voir : L'article 211-16 du code de tourisme français: « Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L. 211-1 est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ce contrat ait été conclu à distance ou non et que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci et dans la limite des dédommagements prévus par les conventions internationales ».

L'article 23 du **La Loi n° 92-645** « Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article 1er est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci ».

(2) سامان سليمان الياس الخالتي، عقد الرحلة السياحية، (مصر: دار الكتب القانونية ودار شتات للنشر والبرمجيات، 2011)، ص: 164، 165. أحمد السعيد الزقرد، المرجع السابق، ص: 174. عدنان إبراهيم سرحان، المرجع السابق، ص: 421.

□□□□ □□□□□□□ 1-16 .indd 356 6/27/19 11:28 AM

المطلب الأول: تطبيقات الإخلال بإعلام السائح

تتخذ صور إخلال وكالات السفر والسياحة وتقصيرها بالتزامها بإعلام السائح عدة أشكال. ونظرا لتفاوت طبيعة هذا الإخلال، فقد انتبهت كثير من التشريعات لأهم أوجه الإخلال والتقصير الذي قد يحصل من تلك الشركات. ونكتفي بالإشارة إلى أهم صور الإخلال بإعلام السائح الموجب لحقه في التعويض على النحو التالي.

الفرع الأول: عدم إعلام السائح بإجراءات الدخول والحجز أو تعديله أو إلغائه:

كثيرا ما لا تُعير وكالات السفر والسياحة اهتماما بشأن تأشيرات السفر، باعتباره أمرا روتينيا لا يغفل عنه أي مسافر. غير أن الأمر يختلف بشأن الرحلات السياحية، ذلك أن السائح إنما ارتبط بعقد مع تلك الوكالة أو الشركة، قصد الاستفادة من خدماتها وخبرتها. ولا شك أن أمر تأمين تأشيرات السفر غالبا ما تتحمله وكالات السفر والسياحة، أو على الأقل تزوّد السائح بجميع المعلومات والبيانات بشأن شروط الحصول على التأشيرات ومددها وإجراءاتها، باعتباره التزاما بتحقيق نتيجة في ذمتها. ونفس الأمر بشأن بعض الإجراءات المطلوبة كالتطعيمات وغيرها.

وقد سلّم القضاء الفرنسي منذ عقود بهذا المبدأ، وقضى بمسؤولية وكالة السفر والسياحة عن عدم إبلاغها لأحد مسافريها بضرورة حصوله على التأشيرة للدخول إلى البلد الذي يريده(1). وهو ما دأبت على تأكيده محكمة النقض الفرنسية في كل مرة لاحقا، حيث قضت بمسؤولية إحدى وكالات السفر والسياحة عن إخلالها بالتزامها بإعلام السائح بضرورة حصوله على التأشيرة لدخول دولة كوت ديفوار(2). ونفس القرار أكدته بشأن سائح آخر كان متوجها إلى دولة كرواتيا(3)، والحكم على تلك الوكالات بتعويضهم عن الأضرار التي لحقتهم بما فيها ثمن التذاكر وتكاليف الإقامة. كما قضت بمسؤولية وكالة السفر والسياحة عن إخلالها بالتزامها بإعلام السائح بضرورة قيامه بالتطعيمات المطلوب إجراءها قبل إقلاعه للسفر، مما ترتب عنه منع دخوله للدولة الأخرى التي يقصدها بسبب عدم إجراء التطعيمات الضرورية المطلوبة.(4)

(1) CA de Douai: 02/05/1958, *Gaz. Pal.* 1958.1.443. Voir : Thérèse Rousseau-Houle, op.cit, p 650.

(2) Cass.1er civ: 07/02/2006, Arrêt n° 03 (17642), http://www.courdecassation.fr.

(3) Cass.1er civ: 08/04/2010, Arrêt n° 09 (14437), http://www.courdecassation.fr.

(4) Cass.1er civ: 19/03/2009, Arrêt n° 08 (11617), http://www.courdecassation.fr.

□□□□ □□□□□□□ 1-16 .indd 357 6/27/19 11:28 AM

من جهة أخرى يتوجب على وكالات السفر والسياحة إعلام السائحين بكافة المعلومات المتعلقة بالحجز وتاريخه وتوقيته، وأي تعديل يطرأ على الحجز([1]). كما يتعين عليها إعلامهم بأي إلغاء يرد على الرحلات. ويعتبر هذا التزاما بتحقيق نتيجة. وفي هذا قضت محكمة النقض الفرنسية بمسؤولية وكالة السفر والسياحة نتيجة عدم إعلامها مشتري التذكرة بأن الناقل على حافة الإفلاس، في مراحل التصفية القضائية، مما دفع السائح إلى شراء تذكرة العودة على نفقته الخاصة([2]). فيما قضي في حالات أخرى مماثلة بانتفاء المسؤولية في ظل انتفاء خطأ الوكالة. ([3])

كما قضت محكمة النقض الفرنسية بتاريخ 08 مارس 2012 بمسؤولية وكالة السفر توماس كوك (Thomas cook)، نتيجة عدم إعلامها لزوجين سائحين متجهين إلى مصر بتغيير مسار الرحلة التي كان مفترض إقلاعها من مطار مرسيليا، ليتفاجأ السائحين بإعلامهما يوم الرحلة أن الرحلة ستكون من مطار أورلي في باريس، وفي توقيت غير التوقيت الأول. الأمر الذي دفعهم لشراء تذاكر جديدة مما كلفهم تكاليف إضافية بشأن حجز غرفة بالفندق نتيجة ذلك التعديل.([4])

وفي وقائع قضية أخرى رفع ثلاث سواح دعوى قضائية ضد وكالة سياحية فرنسية بسبب تغيير في مواعيد الإياب دون إعلامهم، مما كلفهم تكاليف إضافية للإقامة، وذلك بعد شراءهم في وقت سابق من هذه الوكالة ثلاث تذاكر ذهابا وإيابا إلى جزر موريس. فقضت محكمة باريس الابتدائية بمسؤولية الوكالة على أساس الخطأ المفترض (بقوة القانون) بحسب تعبير المادة 23 من القانون رقم 92/ 645. غير أن محكمة النقض الفرنسية نقضت هذا الحكم في قرارها بتاريخ 22 أكتوبر 2002، وقضت بعدم مسؤولية الوكالة متى اقتصر دورها على مجرد الحجز وبيع التذاكر، إلا بإثبات خطئها طبقا لذات النص القانوني. ([5])

وجدير بالإشارة أن وكالات السفر والسياحة تُسأل كذلك عن إخلالها بالتزامها بإعلام السائح عن أي إلغاء لرحلاتها السياحية، مما يُجيز لهذا الأخير طلب فسخ عقد الرحلة في هذه الحالة، لعدم وفاء الوكالة بالتزاماتها التعاقدية، كما يحق له استرجاع ثمن ما لم ينتفع به مع احتساب ما تم تنفيذه من برامج من قبل الوكالة. كل هذا مع ثبوت حقه في

(1) Gedrie Guyot, le droit du tourisme, Bruxelles, 2004, p 122.

(2) Cass.1er civ: 30/10/2007, http://www.jurisques.com.

(3) Cass.1er civ: 30/01/2007, http://www.jurisques.com.

(4) Cass.1er civ: 08/03/2012, Arrêt n° 274 (11-25.913), http://www.courdecassation.fr.

(5) Cass.1er civ: 22/10/2002, Arrêt n° 99 (15766), https://www.legifrance.gouv.fr.

1-16 .indd 358 6/27/19 11:28 AM

التعويض متى لحقه ضرر.

وهكذا تكون الوكالة كذلك مسؤولة عن النّكول أو التراجع عن إعلانها للرحلة، متى تضمّن العناصر الجوهرية للعقد واقترن بمدة للقبول. ذلك أنه يعتبر والحالة هذه إيجابا ملزمًا، تلتزم الوكالة بالإبقاء عليه طوال المدة المحددة. فتكون مسؤولة بذلك عن أي إلغاء للرحلة بعد تقدم العدد الكافي من المسافرين أو السياح، أو حتى عدم إعلامهم بذلك.

الفرع الثاني: عدم إعلام السائح بتفاصيل الرحلة السياحية:

إن من أهم المعلومات التي يحتاجها السياح ما يتعلق بتفاصيل رحلتهم. ويشمل ذلك كما أشرنا سابقا معلومات وبيانات عن الوجهة السياحية وخدمات النقل والإقامة، وبرنامج ومناطق الرحلة، فضلا عن تحذيرهم من المناطق غير الآمنة. باعتبار تلك الوكالات مسؤولة عن أمن وسلامة السياح وسلامة ممتلكاتهم.

غني عن البيان أن تزويد السائح بالمعلومات الضرورية عن رحلته السياحية وتفاصيلها لا تقتصر على المرحلة السابقة على التعاقد فقط، وإنما تمتد إلى مرحلة تنفيذ العقد. فوكالة السفر والسياحة ملزمة قبل وأثناء إبرام العقد بإعلام السائح بغالب المعلومات الجوهرية الكافية لتحديد المعالم الرئيسة للرحلة، وذلك ما أكّدته غالب النصوص التشريعية الخاصة والعامة.([1])

من جهة أخرى إن التزام وكالات السفر والسياحة بإعلام السائح قد لا يقتصر عليها فقط، وإنما يمتد إلى جهات أخرى ترتبط معها وكالات أو شركات السياحة بوجه أو بآخر. ذلك أن وكالات السفر والسياحة غالبا ما تستعين بشركات للنقل وشركات للتأمين وفنادق للإقامة ومطاعم، فضلا عن استعانتها في رحلتها السياحية بمرشدين سياحيين، يتولون مرافقة السياح وإرشادهم وتوجيههم وتقديم المعلومات السياحية والشروحات الوافية لهم. وقد أكّدت كثير من التشريعات على وكالات السفر والسياحة بضرورة تسخير مُرشدين سياحيين، قصد تشجيع السياحة والترويج لها.([2])

(1) أنظر في ذلك نص المادتين 04 و14 من القانون الجزائري رقم 06-99، المقابلة للمادة L211-8 من قانون السياحة الفرنسي. وهو ما أكدّت عليه المادتين 13 و16 من القانون الإماراتي لحماية المستهلك، المقابلة للمادة 19 من القانون الجزائري لحماية المستهلك، والمادة L111-2 من القانون الفرنسي لحماية المستهلك. وانظر المادة 352 من القانون المدني الجزائري، المقابلة للمادة 490 من قانون المعاملات المدنية الإماراتي.

(2) نصت المادة 04 من القانون الجزائري رقم 06-99 على أنه: « تتمثل الخدمات المرتبطة بنشاط وكالة السياحة والأسفار على وجه الخصوص فيما يأتي: تنظيم وتسويق أسفار ورحلات سياحية وإقامات فردية وجماعية. - تنظيم جولات وزيارات رفقة مرشدين داخل المدن والمواقع والآثار ذات الطابع السياحي والثقافي والتاريخي. - وضع خدمات المترجمين والمرشدين السياحيين تحت تصرف السياح.»

□□□□ □□□□□□□ 1-16 .indd 359 6/27/19 11:28 AM

وعلى هذا الأساس متى قدمت وكالة السفر والسياحة عقدا سياحيا أو خدمة سياحية حزمة واحدة، انعقدت مسؤوليتها ما لم تُثبت عدم تقصيرها، أو أن الضرر الحاصل للسائح لا يد لها فيه. بل إننا نسجل في هذا الصدد تشديد القانون المتعلق بالنشاطات المرتبطة بتنظيم وبيع الرحلات والإقامة، وكذا قانون السياحة الفرنسيين، بشأن مسؤولية وكالات السفر والسياحة، اللذين اعتبراها مسؤولة بقوة القانون(1). من جهة أخرى ومن خلال تحليلنا لنص المادة 211/2 من قانون السياحة الفرنسي(2)، يمكننا القول أن انعقاد مسؤوليتها التلقائية هذه بقوة القانون يقتضي أن تفي الخدمة (الحزمة) الشاملة بثلاثة معايير وهي: مدة الخدمة تتجاوز 24 ساعة أو تشمل ليلة واحدة على الأقل، وأن يقدم أو يباع العرض (حزمة الخدمة) بسعر شامل، وأن يقدم العرض أو حزمة الخدمات ما لا يقل عن خدمتين على الأقل.

وفي تأكيدٍ لهذا المنحى قضت محكمة استئناف باريس مثلا بمسؤولية وكالة السفر والسياحة بقوة القانون عن أي ضرر يلحق المسافر، في إطار رحلة لمجموعة سياحية مع ضمان النقل والإقامة (3). كما قضت ذات المحكمة بمسؤولية شركة السياحة عن الضرر الذي لحق أحد السائحين أثناء ممارسته للرياضة في فندق بمصر، على أساس أن نادي فندق الإقامة يقدم خدمات ممارسة الرياضة.(4)

(1) L'article 23 du **La Loi n° 92-645**: «Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article 1er est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure ». Voir aussi L'article 211-16 du code du tourisme.

(2) L'article 211-2 du code de tourisme français: «Constitue un forfait touristique la prestation:
1° Résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait ;
2° Dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée ;
3° Vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris ».

(3) CA de Paris du 11.2.13, n° 11/13187.

(4) CA de Paris du 6.9.10, n° 09/11478.

□□□□ □□□□□□□ 1-16 .indd 360 6/27/19 11:28 AM

ومما تجدر الإشارة إليه أن وكالات السفر والسياحة ملزمة باتخاذ جميع الاحتياطات التي من شأنها توفير أمن السائح وسلامته. ولا شك أن التزامها هذا منبثق من ذات الالتزام بالسلامة الذي يلتزم به مقدمي الخدمات من نقل وفندقة وإطعام وغيرها. ذلك أن وكالة السفر والسياحة هي من تولت تنظيم الرحلة بأكملها وبكافة خدماتها من نقل وإقامة وزيارات سياحية، كما أنها هي من روّجت لهذه الرحلات. الأمر الذي يعني تحملها أمن وسلامة السائحين.

ورغم ما يوفره الالتزام بالإعلام من ضمانات وطمأنينة للسائح، إلا أن ذلك قد يدفعه لقبول العقد دون التأكد من معايير وإجراءات الأمن والسلامة التي قد توفرها له شركة السياحة. الأمر الذي يلقي بتبعة ذلك على وكالة السفر والسياحة، باعتبارها مهنياً محترفاً. فتلتزم بتحقيق نتيجة مفادها وصول السائح إلى وجهته سالماً، وأي إخلال بتنفيذ هذا الالتزام يوجب مسؤوليتها.

وقد عرف التكييف القانوني للالتزام بضمان السلامة تطورا هاما في عقود السياحة والسفر([1])، فقد كان التزام وكالات السفر والسياحة بضمان السلامة لا يعدو كونه التزامًا ببذل عناية، باتخاذ جميع تدابير واحتياطات السلامة. غير أنه سرعان ما تطور ليرقى إلى كونه التزامًا مشددا ببذل عناية. لينحو لاحقا منحىً أكثر تشديدا، بفعل التوجه الحديث للفقه والقضاء([2]) اللذين اعتبرا التزام وكالات السفر والسياحة بضمان سلامة السائح إنما هو التزام بتحقيق نتيجة، لا سبيل للتخلص منه إلا بإثبات السبب الأجنبي، عملا بالمادة 23 من

(1) عدنان إبراهيم سرحان، المهني - المفهوم والإنعكاسات القانونية، مجلة الحقوق للبحوث القانونية والاقتصادية، 2003، العدد 01، ، كلية الحقوق، جامعة الإسكندرية، ص: 53 وما بعدها.

(2) Thérèse Rousseau-Houle, op.cit, p 666.
أنظر كذلك كل من: فايد عابد عبد الفتاح، محاضرات في مبادئ القانون والتشريعات السياحية والفندقية، (بدون بلد نشر، مطبعة الشروق، بدون تاريخ النشر)، ص: 238. أحمد السعيد الزقرد، المرجع السابق، ص: 133. عدنان إبراهيم سرحان، المرجع السابق، ص: 440-438. يزيد دلال، المرجع السابق، ص: 136، 137.
Cass.1er civ: 27/06/2018, Arrêt n° 689 (17-14.051), http://www.courdecassation.fr.
« Attendu que, selon ce texte, l'agence de voyages est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ce contrat ait été conclu à distance ou non et que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services ».
Cass.1er civ: 09/12/2015, Arrêt n° 1397 (14-20.533), http://www.courdecassation.fr.
« Attendu, ensuite, qu'il résulte des articles L. 211-16 et L. 211-1, I du code du tourisme, que toute personne physique ou morale qui se livre à une opération consistant en l'organisation ou la vente de voyages ou de séjours individuels ou collectifs est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat ».

□□□□ □□□□□□□ 1-16 .indd 361 6/27/19 11:28 AM

القانون رقم 92/645.

وتكريساً لهذا التوجّه أكّدت محكمة النقض الفرنسية على مسؤولية وكالة السفر والسياحة بقوة القانون عن أي ضرر يلحق السائح نتيجة سقوطه من الدرج(1)، أو نتيجة المشي لمسافات طويلة(2).رغم انتفاء ارتكابها لأي خطأ.

المطلب الثاني: جزاء الإخلال بالالتزام بالإعلام

إن التزام وكالات السفر والسياحة بإعلام السائح يُعد صميم التزاماتها القانونية، الأمر الذي يجعل أي إخلال بهذا الالتزام موجبا لمسؤوليتها المدنية. غير أن لمسؤولية وكالات السفر والسياحة خصوصية وطبيعة مزدوجة في مجال السياحة. ذلك أن تلك الوكالات أو الشركات قد تكون مسؤوليتها شخصية، نتيجة إخلالها بالتزاماتها التعاقدية متى ترتب عنها ضرر للسائح. كما قد تكون مسؤوليتها المدنية التعاقدية غيرية عن فعل الغير، عن الأضرار التي يتسبب فيها من عهدت إليهم وكالات السفر والسياحة بتنفيذ التزاماتها.

الفرع الأول: المسؤولية الشخصية لوكالات السفر والسياحة:

تعتبر مسؤولية وكالات السفر والسياحة قائمة على أساس الخطأ المفترض في مواجهة السائحين المنتفعين، بمناسبة تنظيمها رحلة سياحية شاملة. وقد أكدت في هذا الشأن المادة 21 من القانون الجزائري رقم -99 06 الخاص بوكالات السفر والسياحة (3)، المقابلة للمادة 23 من القانون الفرنسي رقم 645-92، وكذا المادة L211-16 من قانون السياحة الفرنسي على المسؤولية العقدية لشركات السفر والسياحة عن أفعالها الشخصية أو عن أفعال غيرها من مقدمي الخدمات السياحية.

ولا شك أن القول بالمسؤولية العقدية لوكالات السفر والسياحة من شأنه تيسير عبء الإثبات على السائح، وهو ما تهدف إليه غالب تشريعات السياحة والاستهلاك الحديثة من توفير حماية أكبر للسائح كمستهلك. ذلك أنه يكفي السائح مجرّد إثبات عقد صحيح بينه وبين وكالة السفر والسياحة وإثبات الضرر، دون حاجة لإثبات الإخلال بحقه في الإعلام. بل يقع ذلك كله على عاتق وكالات السفر والسياحة التي عليها إثبات قيامها بإعلام السائح إعلاما صحيحا، صادقا، بسيطا ومفهوما، باعتباره التزاما بتحقيق نتيجة مفترضا في حقها.

(1) Cass.1er civ: 02/11/2005, Arrêt n° 03 (14862), http://www.courdecassation.fr.

(2) Cass.1er civ: 13/12/2005, Arrêt n° 03 (17897), http://www.courdecassation.fr.

(3) تنص المادة 21 من القانون 06-99 على أنه: « تكون الوكالة مسؤولة عن كل ضرر يتعرّض له الزبون مترتب عن عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي لالتزاماتها، وكذا كل ضرر آخر ناتج عن أي مقدم خدمة تلجأ إليه الوكالة عند إنجاز الخدمات المتفق عليها».

1-16 .indd 362 6/27/19 11:28 AM

فإن عجزت عن ذلك انعقدت مسؤوليتها، وهو ما يشكل مزية أخرى تضمنها دعوى المسؤولية العقدية([1]). الأمر الذي يجعل من هذه الأخيرة تقترب من المسؤولية الموضوعية القائمة في أخف صورها على افتراض الخطأ من جانب المدين المحترف (وكالة السفر والسياحة) بالالتزام بالإعلام. ذلك أن المسؤولية هنا تنعقد بناءً على معيار موضوعي يتمثل في تخلف البيانات والمعلومات المتعلقة بالرحلة وظروفها وتكاليفها أو عدم كفايتها، وليس على أساس معيار شخصي وهو خطأ المدين.

وعلى هذا الأساس فإن مسؤولية وكالات السفر والسياحة تنعقد على أساس الخطأ المفترض المتمثل في تقصيرها أو إخلالها أو عدم قيامها بتنفيذ التزامها بإعلام السائح، ولا سبيل لها للتخلص من التزامها هذا إلا بإثبات السبب الأجنبي المتمثل في القوة القاهرة أو خطأ السائح نفسه أو خطأ الغير([2]). طبقا لنص المادة 21 من القانون الجزائري رقم 99-06، وكذا المادة 23 من القانون الفرنسي رقم 92/ 645، السالف الإشارة إليهما.

بناء على ما تقدم يتأكّد التزام وكالات السفر والسياحة باعتبارها مهنيا محترفا بتقديم كل البيانات والمعلومات الخاصة بالرحلة السياحية بشكل بسيط وسليم، سواء ما تعلق منها بما هو قبل التعاقد أو بعد إبرام العقد. الأمر الذي يعني أن يتضمن عقد الرحلة السياحية وصفا تفصيليا للخدمات المقدمة قدر الإمكان. حيث قضت محكمة النقض الفرنسية في هذا الشأن بمسؤولية وكالة السفر والسياحة طبقا لأحكام القانون الفرنسي عن الضرر الذي أصاب أحد عملائها السائحين، نتيجة تعرّضه لحادث مرور في دولة أخرى، وليس لقانون مكان الحادث.([3])

وفي قرار حديث جدا لمحكمة النقض الفرنسية قضت فيه بمسؤولية وكالة السفر والسياحة نتيجة إخلالها بالتزامها بإعلام زوجين على متن إحدى الرحلات السياحية الشاملة ([4]). إذ تعود وقائع القضية إلى إبرام الزوجين لعقد سياحة حزمة واحدة، شامل الإقامة والتنقلات واستئجار السيارات في مكان تواجدهم. وأثناء فترة الإقامة استأجر أحد الزوجين سيارة، وبينما كان يقودها رفقة زوجته اصطدم بسائق دراجة نارية، توفي على إثرها هذا الأخير، في حين أصيب السائح السائق بجروح. رفعت ضد هذا الأخير دعوى قضائية من قبل ذوي حقوق الضحية، فاتضح من خلال التحقيق أن شخصا واحدا من الزوجين

(1) جميعي حسن عبد الباسط، المرجع السابق، ص: 175، 178.

(2) سيد أشرف جابر، المرجع السابق، ص: 103. عدنان سرحان، المرجع السابق، ص 459.

(3) Cass.1er civ: 11/03/2009, Arrêt n° **07-21639**. https://www.legifrance.gouv.fr.

(4) Cass.1er civ: 28/09/2016, Arrêt n° 15-17033 15-17516. https://www.legifrance.gouv.fr

□□□□ □□□□□□□ 1-16 .indd 363 6/27/19 11:28 AM

مؤمن عليه لقيادة السيارة فقط وهي الزوجة. رفع على إثرها السائق دعوى ضد وكالة السفر والسياحة لإخلالها بالتزاماتها التعاقدية، لاسيما ما يتعلق بعدم إعلامهما إعلاما كافيا ومفصلا. وأثناء عرض القضية أمام الاستئناف نفت وكالة السفر أي مسؤولية من جانبها وعدم إشراكها في هذه القضية، ما لم يثبت الزوجين أنهما تعاقدا على وجه التحديد مع هذه الوكالة، وأن هذه الأخيرة لم تقدم لهم كتيب العقد.

وهكذا قضت محكمة النقض أن «الأمر يرجع إلى وكالة السفر ومنظم الإقامة بإعلام عملائها بدقة بمضمون الخدمات المقدمة وتحديد ما إذا كان العقد يتضمن ما يُفيد أن السائح له أن يقود السيارة المدرجة في هذا العقد السياحي الشامل كحزمة واحدة، ومدى حقه في الاستفادة من التأمين الإجباري للقيادة». ثم قرّرت المحكمة مبدأ مهما في قرارها هذا مفاده أنه يتعيّن على وكالة السفر والسياحة إبلاغ عملائها السائحين الراغبين باستئجار سيارات أثناء رحلتهم السياحية بالشروط التعاقدية المتعلقة باستخدام السيارة المستأجرة. وأنها ما لم تقم بذلك يعتبر إخلالا وضعفا في أداء واجبها بالإعلام وبالإدلاء بالمعلومات التي يلتزم بها المهني.([1])

الفرع الثاني: المسؤولية الغيرية لوكالات السفر والسياحة:

أمام كثرة الخدمات السياحية وتشعّبها وتعدّد الالتزامات التي تتحملها وكالات السفر والسياحة، وعدم قدرتها غالبا على تنفيذ تلك الخدمات بمفردها. كانت فكرة الاستعانة بالغير الذين تعهد إليهم بتنفيذ كثير من الخدمات أثناء الرحلة السياحية على غرار خدمات الإقامة، النقل، الإرشاد السياحي وغيرها، تعد سبيلا مناسبا جدا تستطيع من خلاله هذه الوكالات والشركات السياحية تنفيذ التزاماتها. ذلك أن مقدّمي الخدمات السياحية يُعتبرون في حكم الغير بالنسبة للعقد المبرم بين السائح ووكالة السفر والسياحة، التي تكون مسؤولة عن أخطاء هؤلاء في تنفيذهم لالتزاماتها.

ولعل هذه المسؤولية تجد لها أساس ضمن القواعد العامة التي يقررها القانون المدني([2])، إذ تقضي المادة 178/2 من القانون المدني الجزائري مثلا، المقابلة للمادتين L1231-3 وL1231-4 من القانون المدني الفرنسي، بجواز اشتراط الإعفاء من المسؤولية ما لم تكن ناجمة عن غشٍ أو خطأ جسيم يقع من أشخاص يستخدمهم المدين لتنفيذ التزامه. مما يعني بمفهوم المخالفة أن يكون المدين مسؤولا كقاعدة عامة عن أخطاء هؤلاء، ولا يجوز له اشتراط الإعفاء من المسؤولية عن أفعالهم. وتكريسا لهذا المنحى تؤكد المادة 21

(1) PY. Pierre, *op. cit*, p 283.

(2) عدنان سرحان، المرجع السابق، ص: 452.

1-16 .indd 364 6/27/19 11:28 AM

من القانون الجزائري رقم 06-99، المقابلة للمادة 23 من القانون الفرنسي رقم 645-92، على هذه المسؤولية الغيرية فيما يتعلق بعقد الرحلة. حيث تقضي بمسؤولية وكالة السفر والسياحة عن كل ضرر يتعرّض له الزبون لعدم تنفيذها الكلي أو الجزئي لالتزاماتها، وعن كل ضرر يتسبّب فيه أي مقدم خدمة، تلجأ له الوكالة عند تنفيذ الخدمات المتفق عليها.

وبناء على ما تم بيانه، يتّضح لنا أن انعقاد مسؤولية وكالات السفر والسياحة عن أفعال مقدمي الخدمات مرهون بتحقق الشروط التالية:

- ضرورة وجود عقد رحلة صحيح لانعقاد المسؤولية العقدية دون التقصيرية.
- أن يكون الأشخاص المكلفين بتنفيذ الالتزامات من قبيل الغير بالنسبة للوكالة، بمعنى غير منتمون لها. أما إذا كانوا من تابعيها فلا شك أنهم يشكلون امتدادًا لها. ومثال ذلك أن تكون الوكالة مالكة لمجموعة فنادق يقيم به سياحها، فتُسأل عن ذلك مسؤولية عقدية شخصية لوجود عقد، وليس مسؤولية تقصيرية على أساس مسؤولية المتبوع عن أعمال تابعه.
- أن تلتزم الوكالة في تنفيذ التزامها ببذل عناية الرجل الحريص في حسن اختيار الغير لتقديم الخدمات ورقابتهم، وذلك استنادًا إلى اللاتوازن والإذعان اللذين يطبعان عقد السياحة والأسفار(1). غير أنه ورغم ذلك قد يُسيء الغير الذي عهدت له بتنفيذ الخدمة، مما يلحق ضررا بالسائح. ففي حالة سوء الاختيار هذه تنعقد المسؤولية الشخصية لوكالة السفر والسياحة.

وجدير بالإشارة أنه لا مجال للحديث عن المسؤولية الغيرية متى تصرّفت وكالات السفر والسياحة كوكيل فقط، ذلك أن مسؤوليتها شخصية في هذه الحالة، تتمثل في القيام

(1) رغم أن المادة 172 من القانون المدني الجزائري نصت على أن الأصل في تنفيذ الالتزامات هو بذل عناية الشخص العادي، ما لم ينص القانون أو الاتفاق على خلاف ذلك. إلا أننا يمكن أن نستنبط هذا التشديد في العناية المطلوبة من قبل وكالات السفر في تنفيذ التزاماتها من خلال نص المادتين 18 و21 من القانون الجزائري رقم 06-99، المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، حيث تنص المادة 18 على أنه: « يجب على الوكالة في إطار ممارسة نشاطاتها أن تأخذ جميع الإجراءات والاحتياطات التي من شأنها توفير أمن الزبون وممتلكاته التي تقبل التكفل بها». فضلا عن نص المادة 21 السالف الإشارة إليها، والتي توجب التعويض عن أي ضرر مهما كان للمسافر. وقد أكدت ذات التوجّه المادتين L 211-16 من القانون الفرنسي للسياحة، و23 من القانون الفرنسي رقم 92/645 المتعلق بشروط تنظيم الأنشطة الخاصة بتنظيم وبيع الرحلات أو الإقامة. وهو ما يُفيد برأينا أنها عناية مشددة ترقى لمعيار الرجل الحريص لا الرجل العادي. لتفصيل أكثر أنظر: أحمد السعيد الزقرد، المرجع السابق، ص: 122، 123. بتول صراوة عبادي، العقد السياحي - دارسة قانونية مقارنة، الطبعة الأولى، (بيروت، منشورات الحلبي الحقوقية، 2012)، ص: 206.

□□□□ □□□□□□□ 1-16 .indd 365 6/27/19 11:28 AM

بالحجز أو القيام بتنظيم رحلة بناءً على طلب العملاء. أما إذا تصرفت الوكالة كمقاول([1])، فقد أجازت لها المادة 564 من القانون المدني الجزائري أن توكل إتمام العمل كله أو جزء منه لمقاول فرعي. غير أنها اعتبرت المقاول الأصلي مسؤولا عن أفعال المقاول الفرعي مسؤولية عقدية عن فعل الغير. فالوكالة وهي بمثابة المقاول الأصلي مسؤولة أمام السائح باعتباره رب العمل عن أخطاء مقدمي الخدمات باعتبارهم مقاولون فرعيون، أوكلت إليهم تنفيذ الخدمات السياحية المتنوعة.

وغني عن البيان أن رجوع السائح العميل على وكالة السفر والسياحة حال الإخلال بحقه في الإعلام أو تضرّره، بموجب دعوى المسؤولية العقدية الغيرية، يجنبّه دون شك مشقة الرجوع على مقدمي الخدمات بدعوى المسئولية التقصيرية أو حتى الدعوى غير المباشرة التي يرفعها السائح باسم الوكالة. فضلا على أنه غالب ما تكون الشركة قريبة منه من حيث الاختصاص القضائي. إضافة إلى تجنب مشكلة تنازع القوانين المرتبطة بالرحلات السياحية الدولية.([2])

خاتمة:

لازال موضوع حماية المستهلك عموما والسائح خصوصا محل بحث ونقاش وتشريع ونقد، ورغم الاهتمام التشريعي والقضائي والفقهي المتزايد بمختلف جوانب الموضوع، إلا أن ذلك لا يزال قاصرا وغير كاف. وما موضوع حق المسافر في الإعلام وتقرير حقه في التعويض وانعقاد المسؤولية المدنية لوكالات السفر والسياحة إلا أنموذجا من نماذج عدة لالتزامات شركات السفر والسياحة تجاه السياح والمسافرين. وقد تطرقنا لهذا الموضوع بدراسة تحليلية متأنية تناولت مختلف الجوانب التشريعية والتطبيقات القضائية والآراء الفقهية. خلصنا من خلاله إلى جملة من النتائج لعل أبرزها ما يلي:

1. أن السائح يعتبر طرفا ضعيفا في العقد في مواجهة شركات السفر والسياحة من جهة، كما يعتبر مستهلكا ليس لديه الخبرة والمعرفة في مواجهة تلك الوكالات المحترفة من جهة أخرى. الأمر الذي يجعل حق السائح في الحماية قائما بامتياز وبقوة القانون، كونه جمع صفتين في عقد واحد، وهما اعتباره طرفا ضعيفا مُدعَنا، وكذا مستهلكا فاقدا للخبرة والدراية.

2. أن السائح أصبح عُرضة لكثير من مظاهر الاستغلال والتضليل التي تمارسها

(1) تعرف المادة 549 من القانون المدني الجزائري المقاولة بأنها: « عقد يتعهد بمقتضاه أحد المتعاقدين أن يصنع شيئا أو يؤدي عملا مقابل أجر يتعهد به المتعاقد الآخر».

(2) يزيد دلال، المرجع السابق، ص: 143. ياسر أحمد بدر، المرجع السابق، ص: 26.

□□□□ □□□□□□□ 1-16 .indd 366 6/27/19 11:28 AM

وكالات السفر والسياحة، نتيجة العروض والإعلانات الترويجية المقدمة، مما يستدعي إحاطته بسياج من الحماية والصيانة لحقوقه كمستهلك، تحقيقا للتوازن في العلاقة التعاقدية بينه وبين وكالات السفر والسياحة.

3. أن الالتزام بإعلام السائح التزام قانوني تفرضه طبيعة المعاملة في حد ذاتها، ذلك أن وكالات السفر والسياحة باعتبارها مدينا محترفا، ملزمة بقوة القانون بإعلامه السائح وتقديم المعلومات الكافية التي يحتاجها أو يطلبها لرحلته السياحية. كما تفرضه النصوص القانونية سواء بشكل عام ضمن قواعد القانون المدني، أو ضمن القواعد الخاصة على غرار قوانين حماية المستهلك، وقوانين السياحة وتنظيم نشاط وكالات السفر والسياحة.

4. قصور التشريعين الإماراتي والجزائري وإن كان القصور بشكل متفاوت عن صياغة نصوص قانونية كفيلة بتكريس حقوق السائح وحمايتها ضمن قانون خاص بالسياحة وترقيتها. فضلا عن عدم دقة وكفاية ماورد من نصوص قانونية سواء في التشريع الجزائري أو حتى الفرنسي، في تأمين الحماية الكافية لحق السائح في الإعلام.

5. أن الالتزام بإعلام السائح هو التزام بتحقيق نتيجة يتعين على وكالات السفر والسياحة تنفيذه، وإلا اعتبرت مخلة بالتزامها التعاقدي بالإعلام، مما يجعلها مسؤولة عن خطئها المفترض (بقوة القانون بحسب التشريع الفرنسي)، لا سبيل لها للتخلص منها إلا بإثبات السبب الأجنبي.

6. أن إفراد قانون خاص لتنظيم نشاط وكالات السفر والسياحة في كثير من التشريعات المقارنة، على غرار التشريعين الجزائري والفرنسي، لم يمنع من الاستعانة بالقواعد العامة الواردة في القانون المدني في كثير من الجوانب لعدم تغطية النصوص الخاصة لها بشكل كافٍ ومفصل. حيث ظلت أحكامه تؤطّر كثيرًا من الجوانب المتعلقة بعلاقة وكالات السياحة بعملائها ومسؤوليتها تُجاههم. وهو لا شك واقع أملاه ربما تشعّب الروابط وتعدّد الأدوار التي تلعبها الوكالات في أداء نشاطها الذي ما انفك يزداد يوما بعد يوم.

7. خصوصية المسؤولية العقدية لوكالات السفر والسياحة عن الإخلال بالتزامها بإعلام السائح، فهي إما مسؤولية شخصية متى كانت هي المسؤولة مباشرة عن تنفيذ العقد السياحي. وقد تكون مسؤولية غيرية متى أسندت تنفيذ التزاماتها لغيرها دون أن يكون لها أي إشراف أو رقابة عليهم.

1-16 .indd 367 6/27/19 11:28 AM

وتأسيسا على ما سبق وتكريسا لحماية أكبر لحق السائح في الإعلام، وتمكينه من التعويض العادل فإننا نرى بعض التوصيات نجملها فيما يلي:

1. إلزام وكالات السفر والسياحة بإعداد دليل تفصيلي خاص ببرامجها السياحية، يرفق مع عقد السياحة الذي يبرمه السائح وجوبا في شكل كتابي متضمنا توقيعه وموافقته على كل المعلومات المتعلقة برحلته السياحية. وما لم يرد بشأنه أي معلومات أو إعلام للسائح تتحمل وكالات السفر والسياحة آثاره بقوة القانون، باعتباره التزاما أصيلا في ذمتها. ما لم تثبت وجود سبب أجنبي لدفع المسؤولية عنها.

2. التشديد على إلزام وكالات السفر والسياحة بإعلام السائح عن كل تعديل وكل ما يُستجد بشأن الرحلات السياحية، حتى ولو كان ذلك ناجما عن أسبابٍ غير راجعة إليها أو غير مرتبطة بالعقد. متى علمت بتلك التعديلات أو المستجدات، أو كان من المفروض حتما عليها أن تعلم.

3. ضرورة صياغة نصوص قانونية حديثة وموائمة، تضبط عمل وكالات السفر والسياحة تواكب التطورات الحاصلة في مجال السياحة الإلكترونية والسفر، وتنسجم مع الأحكام التي كرّسها التوجيه الأوروبي رقم 314-90 الصادر بتاريخ 13/06/1990، المتعلق بالأسفار والإجازات والرحلات الشاملة، والذي كرّس الحماية الفعلية للسائح في الرحلات الجماعية الشاملة، وألزم الوكالات السياحية بتزويد عملائها بكل المعلومات اللازمة عن برنامج الرحلة السياحية وكذا طبيعة ومستوى الخدمات المقدمة. وهو ما يعكس صراحة مدى مسؤوليتها المترتبة عند إخلالها بالتزامها بالإعلام وغيرها من الالتزامات العقدية الأخرى.

4. العمل على زيادة الاهتمام بالسائح باعتباره عصب السياحة، وذلك بإلزام وكالات السفر والسياحة وجوبا بضمان سلامة السائحين وأمنهم وسلامة ممتلكاتهم أثناء رحلتهم السياحية، والتأكيد على شمول ذلك بحق التأمين. من خلال إفراد نصوص قانونية خاصة بالسائح على غرار تلك المتعلقة بحماية الآثار والمناطق السياحية. ذلك أن أمن السائح وسلامته أولى من حماية غيره من الوجهات السياحية.

5. العمل على تشجيع العمل في القطاع السياحي عند المواطنين وتحفيزهم على ذلك باعتباره يمثل جزءً من مقومات الانتماء للوطن والحفاظ على هويته وإرثه الثقافي والسياحي. وذلك من خلال إعداد برامج ذات كفاءة عالية لإعداد مرشدين سياحيين مؤهلين للترويج السياحي، وكذا استقبال السائحين وتوجيههم وتزويدهم بمختلف المعلومات التي يحتاجونها.

□□□□ □□□□□□□ 1-16 .indd 368 6/27/19 11:28 AM

قائمة المصادر والمراجع:

أولا: المصادر

الأمر رقم -75 58 المؤرخ في 20 رمضان 1395 هـ الموافق لـ 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون المدني الجزائري المعدل والمتمم. ج. ر رقم 78.

القانون الاتحادي لدولة الإمارات رقم 5 لسنة 1985 المتضمن قانون المعاملات المدنية المعدل والمتمم، الصادر بتاريخ 29/12/1985. ج.ر رقم 158.

القانون الجزائري رقم -09 03 المؤرّخ في 29 صفر 1430هـ 25 / فبراير 2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش. ج.ر رقم 15.

القانون الاتحادي لدولة الإمارات رقم 24 لسنة 2006 في شأن حماية المستهلك، الصادر في 13أغسطس 2006. ج.ر رقم 453.

القانون الجزائري رقم 06-99 المؤرخ في 18 ذي الحجة 1419هـ/ 04 أبريل 1999، المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار. ج.ر رقم 24.

القانون الجزائري رقم -04 02 المؤرخ في 23 يونيو 2004 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية.

المرسوم التنفيذي الجزائري رقم -10 186 المؤرخ في 02 شعبان 1431هـ/ 14 يوليو 2010، المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم -2000 48 المؤرخ في 25 ذي القعدة 1420هـ/ 01 مارس 2000م المحدد شروط وكيفيات إنشاء وكالات الأسفار واستغلالها. ج.ر رقم 44.

المرسوم التنفيذي الجزائري رقم -06 306 المؤرخ في 10 سبتمبر 2006 المحدد للعناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين.

ثانيا: المراجع

أ/ المراجع باللغة العربية:

الكتب:

إبراهيم عبد المنعم موسى، حماية المستهلك، (بيروت: منشورات الحلبي الحقوقية، 2007).

أسامة أحمد بدر، حماية المستهلك الإلكتروني، (الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2005).

بتول صراوة عبادي، العقد السياحي - دارسة قانونية مقارنة، الطبعة الأولى، (بيروت: منشورات الحلبي الحقوقية، 2012).

محمد بودالي، الالتزام بالنصيحة في نطاق عقود الخدمات، (القاهرة: دار الفجر، 2005).

جميعي حسن عبد الباسط، مسؤولية المنتج عن الأضرار التي تسببها منتجاته المعيبة - دراسة مقارنة، (القاهرة: دار النهضة العربية، 2000).

حمدي أحمد سعد أحمد، القيمة العقدية للمستندات الإعلانية، (القاهرة: المحلة الكبرى، دار الكتب القانونية، 2007).

حمود عبد العزيز المرسي، الالتزام قبل التعاقدي بالإعلام في عقد البيع، (مصر: بدون دار نشر، 2005).

خالد جمال أحمد، الالتزام بالإعلام قبل التعاقد، (القاهرة: دار النهضة العربية، القاهرة، بدون تاريخ).

خالد كوثر سعيد عدنان، حماية المستهلك الإلكتروني، (الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2012).

1-16 .indd 369 6/27/19 11:28 AM

أحمد محمد الرفاعي، الحماية المدنية للمستهلك إزاء المضمون العقدي، (القاهرة: دار النهضة العربية، 1994).

زهرة محمد المرسي، الحماية المدنية للتجارة الإلكترونية عبر الإنترنت، (القاهرة: دار المطبوعات الجامعية، 2004).

سامان سليمان الياس الخالتي، عقد الرحلة السياحية، (مصر: دار الكتب القانونية ودار شتات للنشر والبرمجيات، 2011).

سيد أشرف جابر، عقد السياحة، دراسة مقارنة في القانونين المصري والفرنسي، (القاهرة: دار النهضة العربية، 2001).

حورية سي يوسف زاهية، المسؤولية المدنية للمنتج، (الجزائر: دار هومة، 2009).

عبد الباقي عمر محمد، الحماية العقدية للمستهلك، (الإسكندرية: منشأة المعارف، 2008).

عبد العزيز المرسي حمود، الالتزام قبل التعاقدي بالإعلام في عقد البيع، (مصر: بدون دار نشر، 2005).

علي جمال عبد الرحمن محمد، المسؤولية المدنية للمتفاوض، نحو تطبيق القواعد العامة على مسؤولية المتفاوض عبر الانترنت - دراسة مقارنة بين القانونين المصري والفرنسي، (مصر: دون دار نشر، 2004).

فايد عابد عبد الفتاح، محاضرات في مبادئ القانون والتشريعات السياحية والفندقية، مطبعة الشروق، دون بلد ولا تاريخ النشر.

القيسي عامر قاسم أحمد، الحماية القانونية للمستهلك، (عمان: الدار العالمية الدولية ودار الثقافة، 2002)، ط1.

المهدي نزيه محمد الصادق، الالتزام قبل التعاقدي بالإدلاء بالبيانات المتعلقة بالعقد وتطبيقاته على بعض العقود، (القاهرة: دار النهضة العربية، 1982).

الأبحاث العلمية:

أحمد السعيد الزقرد، الروابط القانونية الناشئة عن عقد الرحلة - دراسة تأصيلية مقارنة لإلتزامات ومسؤولية وكالات (مكاتب) السياحة والسفر في مواجهة السائح أو العميل، مجلة الحقوق، مارس 1998، المجلد 22، العدد 01، جامعة الكويت، مجلس النشر العلمي، الكويت.

عدنان إبراهيم سرحان، العلاقة بين وكالات السياحة والسفر وعملائها - الطبيعة القانونية، الإبرام، التنفيذ والمسؤولية المدنية، مجلة الحقوق، سبتمبر 2007، المجلد 31، العدد 03، جامعة الكويت، مجلس النشر العلمي، الكويت.

عدنان إبراهيم سرحان، المهني - المفهوم والإنعكاسات القانونية، مجلة الحقوق للبحوث القانونية والاقتصادية، 2003، العدد 01، كلية الحقوق، جامعة الإسكندرية.

محمد رايس، الالتزام بالإعلام قبل التعاقد، مجلة الحجة، جويلية 2007، العدد 01، نقابة المحامين لناحية تلمسان (الجزائر).

يزيد دلال، الحماية القانونية للسائح في ضوء عقد السياحة، مجلة دفاتر السياسة والقانون، جوان 2014، العدد 11، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة (الجزائر).

□□□□ □□□□□□□ 1-16 .indd 370 6/27/19 11:28 AM

ب/ المراجع باللغة الأجنبية:

A.Batteur, Réflexions sur la réglementation nouvelles régissant le contrat de vente de voyages, D , 1996, Chron .

Gedrie Guyot, le droit du tourisme, Bruxelles, 2004.

Gerard Gas, Didier Ferrier: Traité de droit de la consommation, Presse universitaire de France, Paris, 1986.

H.Capitant, F.Chénedé, F.Terré, Y.Lequette, Les Grands Arrêts de la Jurisprudence Civile, tome2, Obligations Contrats Spéciaux Sûretés, 13e édition, Dalloz, Paris, 2015.

Philippe le Tourneau , Lois Cadiet : Droit de la responsabilité et des contrats, Edition Dalloz, Paris, 2000.

PY. Pierre, Droit du tourisme, 5° édition, Dalloz, Paris, 2002.

Thérèse Rousseau-Houle, La responsabilité des agences de voyages - les tendances de la jurisprudence récente, Les Cahiers de Droit, vol. 24, n° 3, septembre 1983.

Solus.H et Ghestin. J et Magnan. M.F : De l'obligation d'information dans les contrats, Essai d'une théorie, éd L.G.D.J, Paris, 1992.

Code civil français, Dernière modification le 01 octobre 2017 - Document généré le 25 octobre 2017. Copyright (C) 2007-2017. Legifrance.

Code de la consommation - Dernière modification le 13 janvier 2018 - Document généré le 12 janvier 2018 Copyright (C) 2007-2018 Legifrance.

Code du tourisme - Dernière modification le 19 janvier 2018 - Document généré le 19 janvier 2018, Copyright (C) 2007-2018 Legifrance.

La loi n° 93-949 du 26 juillet 1993 relative au code de la consommation modifié et déterminé par le décret n° 2001-741 du 23 août 2001, et modifié par la loi n° 2009-526 du 12 mai 2009, JORF n° 171, 27 juillet 1993.

La Loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours, JORF n°162 du 14 juillet 1992.

Directive 90/314/ CEE du Conseil, du 13 juin 1990, concernant les voyages, vacances et circuits à forfait.

□□□□ □□□□□□□ 1-16 .indd 371 6/27/19 11:28 AM

The Civil Liability of Tourist and Travel Agencies for Breaching their Obligations to Inform Tourists

Benseghir Mourad

College of Law and Political Sciences - University AbouBekr Belkaid

Tlemcen - Algeria

Abstract:

This research deals with a topic worthy of study and discussion. The topic concerns the responsibility for the violation of the right of the tourist to be informed and the lack of accurate information regarding trips and tourist activities. This calls for addressing the nature and legal basis of the obligation of travel and tourist agencies to inform the tourist, as well as the content and limits of this obligation and the nature of the liability resulting from the breach. The aim of the study was to discover the nature and limits of the protection already guaranteed to the tourist through the right to be informed on all aspects of the tourism contract in the three comparative legislations: the Algerian, the Emirati and the French. The study also aimed to reveal their shortcomings in the light of the growing interest in tourism and its prosperity and the growing performance standards through a comparative analysis. The research is divided into two parts: the first touches on the commitment to the right of tourists to be informed, the content such commitment and its limits. The second part is devoted to the most important applications of violation to inform and the nature of responsibility resulting from it.

The research concluded that a tourist's right to information should be provided by the Algerian and Emirati legislations in an independent law on tourist contracts. The study also revealed that the commitment of the travel and tourist agencies is not only to take care in informing the tourist as a general rule, but also to achieve a result according to the modern trend of jurisprudence and justice. The study also concluded that travel and tourist agencies are responsible for the actions of all support agencies they use in providing tourist services.

Keywords: Tourist, Tourist Agencies, Information, Protection, Damage, Civil liability, Compensation.

□□□□ □□□□□□□ 1-16 .indd 372 6/27/19 11:28 AM