مجلة الدراسات القانونية المقارنة
المجلد 06/العـــدد02 (2020)، ص.ص.817-828. ISSN:2478-0022 EISSN:2600-6154

خصوصية إعلام المستهلك في عقد السياحة والأسفار –دراسة مقارنة–

Specificity of Consumer Information in Tourism and Travel Contract - Comparative Study

د/ الطيب ولد عمر

Dr. Tayeb OULDAMAR

أستاذ –جامعة ابن خلدون تيارت–

Professor, Université Ibn khaldoun – Tiaret

ouldamar.tayeb@yahoo.fr

د/ نبيلة بن عائشة

Dr. Nabila BANAICHA

أستاذ محاضر قسم أ –جامعة يحي فارس– المدية

Lecturer Class "A", Université Yehia fares – Media

nabila.benaicha@gmail.com

تاريخ إرسال المقال:2019/09/21 تاريخ القبول:2020/09/28 تاريخ النشر:2020/12/27

ملخص:

لا يختلف اثنان بأن العقد السياحي يعتبر ذو أهمية كبيرة لكونه الاطار القانوني لتنظيم العلاقة ما بين الوكالات السياحية و السائح، ولقد حضي هذا العقد باهتمام كبير من طرف المشرع الجزائري، حيث نظمه في اطار القانون رقم 06/99 المؤرخ في 1999/4/4 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والاسفار، وان هذا العقد يتطلب وصفا دقيقاً للخدمات المقدمة لسائح باعتباره مستهلكاً، مما يتطلب اعلامه بكل تفاصيل العقد والالتزامات المرتبطة به وباعتبار أن الالتزام بالإعلام في العقد السياحي يعتبر من مستلزماته الأساسية؛ لذا أوجب القانون السالف الذكر على الوكالات السياحية إعلام السائح بشروط العقد وبنوده أثناء الإبرام وفي مرحلة تنفيذه.

كلمات مفتاحية:

العقد السياحي، الوكالة السياحية، السائح، المستهلك، الإعلام، الخدمات السياحية، المستهلك السائح .

Abstract:

No two people disagree that the tourism contract is of great importance as it is the legal framework for organizing the relationship between tourism agencies and tourists, and this contract has been given great interest by the Algerian legislator, as it was organized within the framework of Law No. 99/06 of 4/4/1999 that includes The rules governing the activity of tourism and travel agencies, and that this contract requires an accurate description of the services provided to a tourist as a consumer, which requires that he be informed of all the details of the contract and the

المؤلف المرسل: د.ولد عمر طيب Email: ouldamar.tayeb@yahoo.fr

obligations associated with it and considering that adherence to the flags in the tourism contract is one of its basic requirements, The terms and conditions of the contract during the conclusion and the stage of its implementation.

Keywords:
Tourist contract, Tourist agency, Tourist, Consumer, Media, Tourism services, Tourist consumer.

مقدمة:

ترتبط هذه الدراسة بالالتزام بالإعلام في عقد السياحة والأسفار، والذي هو من العقود ذات الطبيعة الخاصّة، كونه عقد مركب يحتوي على الخدمات السياحية، بما فيها تنظيم الرحلات والفندقة، لذا فان الاعلام في العقد السياحي يكتسي أهمية بالغة؛ كون أنّ الدعوة إلى التعاقد ترتبط ارتباطا وثيقا بطبيعة الخدمات التي تقدمها الوكالة السياحية للزبون، وعليه فان الاعلام يلعب دورا أساسيا في دفع السائح إلى التعاقد، واختيار الخدمات التي تقدمها وكالة سياحية معينة. فالإعلام هو وسيلة تفضيلية تُمكّن السائح من حسن الاختيار، ولابدّ أن يكون هذ الإعلام بأي وسيلة من شأنها لفت انتباه الزبون كالإشهار مثلا، أو الاعلانات والمواقع الالكترونية المروجة للأماكن السياحية، ولكن أهم شرط في الإعلام أن يكون موضوعياً وحيادياً ونزيها، بمعنى اعلام غير مضلل.

ومن هذ المنطلق عملت مختلف التشريعات الوطنية على تنظيم العقد السياحي، والمشرع الجزائري كغيره من المشرعين الآخرين نظم هذا العقد في ظل القانون 06/99 المؤرخ في 1999/04/04 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار، وأعطى للإعلام دور أساسي في العقد وذلك من أجل تنوير إرادة السائح وجعله يقدم على إبرام العقد، فزيادة على هذا القانون فأن الاعلام في العقد السياحي لا يخرج عن نطاق القوانين الأخرى ذات الصلة، ومنها القانون المدني الجزائري وقانون الاستهلاك وهذا في مجال اعمال الالتزام بالإعلام في العقود على مرحلتين، مرحلة إبرام العقد ومرحلة تنفيذ العقد.

ومن هنا تظهر اشكالية الموضوع فيما يلي:

– ما أهمية ووظيفة الاعلام في العقد السياحي والجزاء المترتب عن تخلفه ؟

ومن هذه الاشكالية تظهر اهمية الموضوع والتي تتلخص في معرفة الطبيعة القانونية للعقد السياحي وعلاقته بالإعلام والاثار المترتبة عن تخلف الاعلام بالعقد السياحي، أي جزاء الاخلال بالإعلام بالعقد السياحي، ولشرح هذه النقاط الجوهرية لابدّ من وضع الخطة التالية: الاعلام كضابط قانوني في العقد السياحي (في المبحث الأول) وجزاء الاخلال بالأعلام في العقد السياحي (في المبحث الثاني) .

المبحث الأول: الاعلام كضابط قانوني في العقد السياحي

نظراً لحداثة عقد السياحة والأسفار لجأت إليه التشريعات الوطنية كآلية لتنظيم السياحة، وضبط العلاقة ما بين الوكالة السياحية والمستهلك السائح ويتضمن محتواه الخدمة السياحية، ولهذا فالعقد السياحي يتميز بنظام خاص به يختلف نوعا ما عن العقود الأخرى، كون المستهلك السياحي في أغلب الأحيان يجهل الحقوق الناشئة عن هذا العقد،

ومن هذا المنطلق نتعرف على مفهوم العقد السياحي وأهمية إعلام المستهلك في (المطلب الأول)، كما نتناول بالدراسة الطبيعة القانوني للإعلام في العقد السياحي في (المطلب الثاني)

المطلب الأول: مفهوم العقد السياحي وأهمية اعلام المستهلك

في مجال دراسة التأصيل القانوني للعقد السياحي لابد من الاشارة لتعريف العقد السياحي ومميزاته الأساسية عن باقي العقود الأخرى وذلك على النحو التالي:

أولا: تعريف العقد السياحي: لقد تناول المشرع الجزائري المفهوم القانوني لعقد السياحة والأسفار في القانون رقم 06/99 المؤرخ في 1999/04/04 [1] المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار وبالتحديد في المادة 14 منه " بأنه كل اتفاق بين الوكيل والزبون والمتضمن وصفا لطبيعة الخدمات المقدمة وحقوق وإلتزامات الطرفين خاصة فيما يتعلق بالسعر وإجراءات التسديد ومراجعة الأسعار المحتملة والجدول الزمني وشروط بطلان وفسخ العقد".

وبالتالي نلاحظ أنّ هذا التعريف الذي جاء به المشرع الجزائري تناول كل جوانب العقد السياحي بشروطه الخاصّة والعامّة التي تسري على كل العقود في الشريعة العامة، من حيث الإبرام وتعديل العقد وإنهاءه [2] حسب متطلبات المادة 106 من القانون المدني الجزائري والتي تنص على أنّ " العقد شريعة المتعاقدين، فلا يجوز نقضه ولا تعديله إلا بإتفاق الطرفين أو للأسباب التي يقرّ بها القانون" .

وهذه القاعدة المنصوص عليها في هذه المادة تسري على كل العقود بما فيها العقد السياحي باعتباره اتفاق ما بين المستهلك السائح والوكالة السياحية، وبالتالي يخضع للقواعد العامّة التي تحكم العقود.

زيادة على ذلك فإن العقد السياحي، يتطلب في إبرامه ضرورة توفر شروط صحة العقد من رضا ومحل وسبب حسب أحكام الشريعة العامّة في القانون المدني، لا سيما أحكام المواد (من 57 إلى 97) من القانون المدني الجزائري المعدل والمتمم، ولقد تمّ تعريف العقد السياحي في المادة 14 من القانون 06/99 السالفة الذكر وأنّه عقد ذو طبيعة خاصّة لأنّ محتواه هو تقديم خدمة سياحية مع تحديد التزامات وحقوق طرفيه، وهو مبدئيا يتفق في التعريف مع بعض العقود المسماة في القانون المدني الجزائري،كعقد البيع من حيث الاتفاق وصحة الانعقاد والاعلام ويختلف عنه في الالتزامات، من خلال التعريف السابق للعقد السياحي يتضح لنا جلياً أن الاعلام ذو أهمية بالغة في المجال السياحي حيث يتطلب الأمر على الوكالات السياحية، تنوير ارادة السائح ونصحه في مجال الخدمات السياحية المقدمة ويكو ن ذلك عن طريق الاشهار وتقديم البيانات الكاملة عن الخدمات المقدمة في دليل واضح يتضمن مجموع الخدمات السياحية وان قوانين حماية المستهلك تستوجب أن يكون الاعلام في العقود بصفة تفصيلية ولاسيما العقود الاستهلاكية.[3]

ثانيا: مميزات العقد السياحي

إن الميزة التي تميز العقد السياحي عن غيره من العقود الأخرى، أنه عقد تقديم خدمات لفائدة المستهلك السياحي، لذا جانب من الفقه يطلق عليه عقد تقديم الخدمات السياحية[4]، كما أن العقد السياحي وهو عقد غير مسمى وأن القاضي يجد صعوبة في فض المنازعات الناشئة حوله؛ لأنه في الغالب ينطوي على أكثر من عملية عقدية والتي يصطلح عليها عادة بالعقد المركب[5].لأنّه ينطوي على العديد من الخدمات التي تقدمها الوكالة السياحية للمستهلك

السائح، ولقد عرف الفقيه عبد الرزاق السنهوري العقد المركب على أنّه "العقد الذي ينطوي على عدّة عمليات قانونية ينهض بكل منها عقد فيكون بهذا مزيجا من عدّة عقود"[6]، ويعدّ كذلك العقد السياحي من العقود التجارية والذي يستوجب وجود الأهلية التجارية في الوكالة السياحية[7].

كما أن العقد السياحي يعتبر عقد بيع الخدمات السياحة من طرف الوكالة السياحة لفائدة المستهلك السياحي وهذا ما نستنبطه من القانون الفرنسي حيث جعل عقد السياحة والأسفار على أنه عقد بيع الرحلة والتي يتم تنفيذها بواسطة وكالات أخرى[8]، وهو ما حذا حذوه المشرع الجزائري في المادة 03 من القانون 06/99 حيث نص على أن الوكالات السياحية تمارس بصفة دائما نشاطا سياحيا يتمثل في بيع مباشر أو غير مباشر لرحالا وإقامات فردية أو جماعية[9]، وعقد بيع الرحلة نجد صعوبة في تكييف هذا العقد كونه يرد على شيء غير ملموس طبقا لأحكام المادة 351 من القانون المدني الجزائري التي تعرف عقد البيع بأنه إلتزام البائع بنقل ملكية شيء أو حقا ماليا آخر مقابل ثمن نقدي[10]. لذا يعتبر العقد السياحي عقد ذو طبيعة خاصة يختلف عن أحكام عقد البيع المعروف في القانون المدني وإن كان يأخذ منه الأحكام العامة في الانعقاد والصحة والفسخ، إلا أن العقد السياحي تتعدد فيه الروابط القانونية، حيث أن الوكالة السياحية في إطار تنفيذ العقد السياحي تتعامل مع شركات النقل والفنادق والشركات السياحية الأخرى [11]، لغرض تلبية احتياجات المستهلك السائح في العقد السياحي الأصلي.

أما بالنسبة للعقد السياحي في مجال قانون الاستهلاك يمكن اعتبار العقد السياحي من عقود الاستهلاك؛ لأنه عقد تقديم خدمات، والخدمة منتوج وتطبق عليها كل الإلتزامات المفروضة على المتدخل (الوكالة السياحية) سلامة المنتوج المقدم للمستهلك والإعلام والمسؤولية [12].

المطلب الثاني: الطبيعة القانونية للإعلام في العقد السياحي

لقد حدّد القانون 06/99 الالتزامات المفروضة على الوكالات السياحية، ولا سيما ما تعلق بالالتزام بإعلام السائح عن محتوى العقد السياحي من حيث الوصف الدقيق للخدمات السياحية، وحقوق والتزامات طرفي العقد، وكذا سعر الخدمة وشروط فسخ العقد، ولذا فالالتزام بالإعلام يعتبر من مقتضيات العقد السياحي والذي يستوجب ابرامه وتنفيذه طبقا لمبدأ حسن النية في العقود المطابق للمادة 107 من القانون المدني الجزائري، وكذلك قانون حماية المستهلك(03/09)والمرسوم التنفيذي(378/13) المحدّد للشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك، ونظرا للأهمية القصوى التي يقتضيها الالتزام بالإعلام بالعقد السياحي، نتطرق إلى ذلك من خلال مرحلة ابرام العقد وتنفيذه اتباعا:

أولا: الالتزام بالإعلام ما قبل التعاقد في العقد السياحي

إنّ انعقاد العقد السياحي لا يقتصر على الإلتزام بالإعلام ما قبل التعاقد في العقد السياحي فقط على قاعدة حسن النية المعروفة في العقود لضمان سلامة المستهلك السياحي، وقواعد الرضا الصحيحة، وإنما يستند في انعقاده للإلتزام بالإعلام ما قبل التعاقد، والذي يعتبر مستقلا عن شروط التعاقد المعروفة في الشريعة العامة، كون أن المعلومات المقدمة من طرف الوكالة السياحية باعتبارها المتدخل في المجال السياحي تؤثر لا محالة على إرادة المستهلك في التعاقد من عدمه؛ ولهذا فالمستهلك السياحي يصبو دائما للحصول على المعلومات الكافية عن طبيعة الخدمة السياحية وذلك حتى

يستطيع إتخاذ قرار بخصوص التعاقد مع الوكالة السياحية، كما يقتضي الإلتزام الإعلام ما قبل التعاقدي تقديم بيانات جوهرية مرتبطة بالتعاقد وذلك باستخدام اللغة والوسيلة الملائمة لطبيعة هذا العقد ومحله[13]. وكون العقد السياحي ذو طبيعة خاصة يقتضي إتباع المتدخل (الوكالة السياحية) إجراءات مناسبة لإعلام وتنوير رضا المستهلك السياحي. ولقد تناول المشرع الجزائري في 06/99 المحدّد للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحية والأسفار والذي نص في المادة 16 عنه على أن الوكالة ملزمة بتسليم للزبون مستند يثبت حقوق وواجبات أطراف العقد[14].

ونظرا لخصوصية الإلتزام بالإعلام في العقد السياحي وباعتبار أنّ الوكالة السياحية (متدخل) بصفة مهنية في الخدمات السياحية، يجب عليها أن تعلم المستهلك عن كل خصائص وصفات هذه الخدمة المقدمة، وعن المخاطر المحتملة التي قد تنتج عنها فمثلا تنظيم رحلة إلى بلد يقل فيه الاستقرار الأمني يشكل خطرا على أمن وسلامة المستهلك، فالإلتزام بالإعلام قبل التعاقد، يوجب كذلك على الوكالة السياحية إخبار وتوضيح للمستهلك كل المعلومات المتعلقة بالخدمة محل العقد[15]، مثلا الأماكن المراد زيارتها الإيواء، النقل، المرشدين السياحيين. كما يجب إعلام المستهلك بشروط البيع والسعر وهذا ما يتوافق مع نص المادة 14 من قانون 06/99 ونص المادة 04 من القانون المطبق على الممارسات التجارية والتي توجب إعلام المستهلك وجوبا بأسعار وتعريف السلع والخدمات[16]، كون أن الإلتزام بالاعلام ما قبل التعاقد الغرض أن يكون رضا المستهلك سليم خالٍ من كل عيب[17] .

كما أكدت المادة 55 من المرسوم التنفيذي 378/13 المؤرخ 2013/11/09 المحدّد للشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك على أنّه " يجب على المتدخل أن يعلم المستهلك بكل الوسائل الملائمة حسب طبيعة الخدمة بالمعلومات التالية:

- تكاليف النقل والتسليم والتركيب.
- مدة صلاحية العرض والسعر.
- المدة الدنيا المقترح عندما يتضمن تزويدا مستمرا أو دوريا للخدمة.
- البنود المتعلقة بالضمان.
- شروط الفسخ[18].

ومن هنا نلاحظ أنّ الإلتزام بالإعلام قبل التعاقد في العقد السياحي له دور فعال في تنوير وتبصير المستهلك عن طبيعة الخدمات السياحية المقدمة من طرف المتدخل، بغية دفع المستهلك للتعاقد معه بكل بصيرة وتيقّن من الخدمات محل العقد السياحي، ويتضح موقف المشرع الجزائري من خلال المادة 14 من القانون 06/99 التي تنص على ضرورة وصف الخدمات السياحية.

ثانيا: الإلتزام بالإعلام التعاقدي في العقد السياحي

بعد اتفاق الوكالة السياحية والمستهلك على بنود العقد وإعلامه في مرحلة سابقة عن كل مستلزمات العقد ندخل في مرحلة جدّ حساسة، تستوجب تنفيذ الحق بحسن نية، وفقا لمستلزماته، وهذه القاعدة جوهرية في تنفيذ العقود بصفة عامة[19].

أما العقد السياحي ونظرا لخصوصيته يستوجب التنفيذ الجيد للخدمات موضوع العقد la bonne execution وهو التزام يقع على عاتق الوكالة السياحية، ولقد أشار المشرع الفرنسي إلى هذا الإلتزام بشكل صريح واعتبره التزام بتحقيق نتيجة من خلال المادة 23 من القانون الصادر في 1992/07/13[20].

ونظرا لأهمية الالتزام بالإعلام أثناء مرحلة التعاقد وتنفيذ العقد، نجد أنّ المشرع الفرنسي وكذا التوجيهات الأوروبية لا تكتفي بأهمية المعلومات والبيانات في مرحلة سابقة على التعاقد، بل أكدت عليها في مرحلة لاحقة على التعاقد وخصوصا في المادة 121–09 من قانون الاستهلاك الفرنسي، حيث أكدت على كل حقوق المستهلك في مجال تحديد مسؤولية المتدخل، وطريقة تنفيذ عقد الاستهلاك وعدم رجوع حق العدول عن التعاقد لصالح المستهلك وطريقة الدفع، شريطة أن يكون المهني قد أكد هذه المعلومات قبل التعاقد[21]، وهذا ما يتماشى والعقد السياحي والذي يقتضي هذا النوع من الإعلام أثناء مرحلة انعقاد العقد وتنفيذه، ويمكن القول هناك صعوبة في وضع حدّ فاصل ما بين الالتزام بالإعلام ما قبل التعاقد والالتزام التعاقدي بالإعلام.

المبحث الثاني: جزاء الإخلال بالالتزام بالإعلام في العقد السياحي.

إنّ العقد السياسي هو عقد ذو طبيعة خاصّة يستوجب الإعلام بشكل مكثف قصد تنوير إرادة المستهلك ودفعه للتعاقد مع الوكالة السياحية، وإن هذا الإلتزام بالإعلام هو من مستلزمات العقد السياحي، حسب أحكام القانون 06/99 السالف الذكر، وإن الإخلال بهذا الإلتزام يرتب أثاره على العقد، كما أنه يصعب وضع حدود فاصلة ما بين الإلتزام بالإعلام قبل التعاقد والإلتزام بالإعلام التعاقدي وإن كلا الالتزامين يندرجان في إطار الالتزام بضمان السلامة، باعتبار أنّ الإعلام جزء من الإلتزام العام بضمان سلامة المستهلك السائح. ولهذا فإن الإخلال بالإلتزام بالإعلام يرتب المسؤولية على عاتق المتدخل (الوكالة السياحية) وعليه فإن انعدام الإعلام بالعقد السياحي يؤدي إلى تطبيق الجزاءات المعروفة في القانون المدني، كالإبطال وفسخ العقد وتطبيق قواعد المسؤولية العقدية، ولذلك فسوف نتطرق إلى طلب إبطال العقد السياحي في (المطلب الأول) وتطبيق قواعد المسؤولية المدنية عن الإخلال بالإلتزام بالإعلام في العقد السياحي في (المطلب الثاني).

المطلب الأول: قابلية العقد السياحي للإبطال والفسخ

إنّ انعدم الإعلام بالعقد السياحي وذلك من خلال تضليل السائح عن شروط العقد وهنا نطبق القواعد المعروفة في القانون المدني بسبب العلم غير الكافي عن متطلبات التعاقد، والتي يترتب عنها قابليته العقد للابطال والفسخ، حسب الأحكام المنصوص عليها في المواد 83–119 من القانون المدني والمتعلقتين بإبطال العقد وفسخه[22]، وكذلك تطبيقا لأحكام المادة 11 من قانون 09–03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش والتي توجب أن يلبي المنتوج المعروض للاستهلاك الرغبات المشروعة للمستهلك، ويلعب الإعلام المقدم من طرف المتدخل دور فعال في تلبية الرغبة المشروعة للمستهلك[23]، وفي هذه الحالة، فإنّ الإعلام المضلل المنظم من طرف الوكالة السياحية والذي دفع المستهلك المتعاقد إلى التعاقد معها يكون سببا كافيا للمطالبة بإبطال العقد على أساس أن إرادته شابها عيب آلى وهو التدليس الذي مارسته الوكالة السياحية بغرض دفع المتعاقد إلى التعاقد معها[24]. ولعلّ الاشهارات الكاذبة من طرف الوكالات السياحية للزبون

تعدّ الأسباب الجوهرية حسب أحكام المادة 81 والمادة 86 من القانون المدني والتي يستند عليها المستهلك في العقد السياحي للمطالبة بالإبطال على اعتبار أن العقد السياحي من العقود الملزمة لجانبين، بمعنى تحمل إلتزامات متقابلة بالنسبة للوكالة السياحية والسائح، وإن أي إخلال من اي طرف يكون سببا من أسباب إبطال العقد. كما أن الكذب والكتمان حسب أحكام القانون المدني الجزائري يعد سببا للإبطال، ويرتبط الكتمان بالتدليس الذي يخل بالالتزام بالإعلام[25]، نجد أنّ القضاء الفرنسي توسع في مفهوم الغلط في محلّ العقد، بحيث من حق المستهلك المطالبة بإبطال العقد، في أي وصف من أوصاف الالتزام على عكس المشرع الجزائري الذي حصره في الصفقات الجوهرية، وهذا بالنظر إلى الثقة المشروعة التي تربط لمستهلك بالمتدخل، فحسب القضاء الفرنسي وفي عقد السياحة، فإن الإخلال بالإعلام عن بعض أوصاف محل العقد يؤدي بالضرورة إلى إبطال العقد[26].

والمشرع الجزائري نص في المادة 14 من قانون 06/99 المتعلق بقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار على أن عقد السياحة يشمل وصفا لطبيعة الخدمات المقدمة من طرف الوكالة، فإذا كانت الخدمات غير مطابقة للوصف المذكور بالعقد يجوز المستهلك المطالبة بإبطال العقد، وهو ما تضمنته المادة نفسها من أن العقد لابد أن يحدد شروط البطلان والفسخ[27].

أما بخصوص فسخ عقد السياحة، بسب عدم العلم الكافي بالخدمات المقدمة فيمكن الاستناد على نص المادة 14 من القانون 06/99 للمطالبة بفسخ العقد وفق الشروط المتفق عليها في العقد السياحي وتطبيق أحكام المادة 122 من القانون المدني الجزائري[28].

المطلب الثاني: تطبيق قواعد المسؤولية المدنية كجزاء للإخلال بالإعلام بالعقد السياحي

لعلّ أن تنفيذ العقد السياحي يستوجب قاعدة حسن النية في التنفيذ وفق ماهو منصوص عليه في المادة 107 من القانون المدني الجزائري، والتي تؤسس للالتزام بضمان السلامة، ولعلّ أن ضمان سلامة السائح تجد لها تطبيقا في الفقرة الثانية من المادة المذكورة ولا يقتصر العقد على إلزام المتعاقد بما ورد فيه فحسب بل يتناول أيضا ما هو من مستلزماته ووفقا للقانون والعدالة، بحسب طبيعة الالتزام"[29].

والملاحظ على هذه الفقرة أن تحيل إلى تطبيق قواعد المسؤولية العقدية في حالة إخلال الوكالة السياحية بإلتزاماتها التعاقدية والتي بعد الإلتزام بضمان سلامة السائح من مستلزمات العقدية السياحي، كما أن الإلتزام بالإعلام يدخل في نطاق الإلتزام العام لضمان السلامة وأصل الالتزام بضمان السلامة منشأة عقد النقل ومن خلال تطور وأصبح مرتبطا بكافة العقود ولاسيما عقد البيع وعقد السياحة الحديث نسبيا، وقياسا على ذلك وبالرجوع إلى المادة 18 من قانون 06/99 والتي تعتبر كأساس للالتزام بضمان السلامة في العقد السياحي[30]، كون أمن الزبون وسلامته يكون أحد العناصر الأساسية للعقد السياحي الذي يحمي حقوق الزبون ويصونها ويعتبر المرجع في الإدعاء بقواعد المسؤولية العقدية في حالة إخلال الوكالة السياحية بإلتزاماتها التعاقدية ومنها الإلتزام بضمان السلامة والإلتزام بالإعلام.

وعلى هذا الأساس فإن المسؤولية المترتبة عن الوكالة السياحية مسؤولية مزدوجة من منظور المادة 18 من القانون 06/99 والتي توجب على الوكالة في إطار ممارسة نشاطاتها أن تؤخذ جميع الإجراءات والاحتياطات التي من شأنهما

توفير أمن الزبون وممتلكاته التي تقبل التكفل بها[31]، كون الوكالة السياحية باعتبارها محترف في المجال السياحي فلها العلم الكافي بطبيعة المنتوج السياحي، وقياسا على اعتبار أنّ القضاء الفرنسي اعتبر المحترف عالما بعيوب المنتوج و الذي تترتب مسؤوليته عن أي ضرر حاصل[32].

من هنا يبدو أن القانون يجبر الوكالة السياحية على اتخاذ كل الاحتياطات اللازمة لضمان سلامة الزبون، ولعلّ أهم شيء هو إعلام الزبون ومرافقته أثناء تنفيذ لعقد السياحي وأن أي إخلال بذلك يرتب المسؤولية العقدية، كما أن المادة السالفة تتكلم صراحة على ضمان سلامة الزبون، مما يعني أنه يمكن تطبيق قواعد المسؤولية التقصيرية في حالة الضرر الجسماني الذي يلحق بالزبون.

وزيادة على ذلك في أن القواعد المعروضة في إطار تطبيق المسؤولية المدنية من طرف القضاء الفرنسي، فإن معظم الحالات تكون ناتجة عن الإخلال بالإلتزام بالإعلام في العقود، ولاسيما العقود التي تتضمن بنود تعسفية Les clauses abusives. والتي عرفها المشرع الجزائري في القانون 02/04 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية وبالتجديد في المادة الثالثة عنه [33] واعتبره المشرع من بين الشروط التي من شأنها الإخلال الظاهر بالتوازن بين حقوق وواجبات أطراف العقد، ولقد اعتبر الشرط التعسفي حسب موقف المشرع الجزائري أنه شرط إذعان يجوز حسب نص المادة 110 من القانون المدني للجوء للقضاء للحدّ من هذه الشروط وإن إخفاء هذه الشروط وعدم إعلام السائح بما في العقد السياحي (عدم وضوح البنود العقد) تعتبر سببا كافيا لرفع دعوى قضائية على الدلالة السياحية لغرض المطالبة بالتعويض عن الضرر الحاصل جراء ذلك، كما أن إمكانية إلغاء هذه الشروط أو تعديلها تبقى قائمة من طرف القضاء وفق القواعد العامّة في العقود والشك تغيير لمصلحة المدين[34].

زيادة على ذلك قد ترتكب وكالة السياحية والأسفار خطأ جسيماً حينما تلغي الرحلة أو تعدلها خلافا لما تم الإنفاق عليه مع السائح في الإعلانات والاستشارات المقدمة، مما يستوجب معه فسخ العقد باعتبار أن الفسخ مرتبط بعدم تنفيذ الالتزام، وهنا من حق السائح المطالبة بفسخ عقده وكذلك الحالة التي يتم فيها تبديل الرحلة يوجب إعلام المستهلك قبل التنفيذ وله الخيار إما في القبول أو الرفض[35].

خاتمة:

يتبين لنا من خلال هذه الدراسة أنّ الالتزام بالإعلام في السياحة بصفة عامّة له أهمية جد كبيرة من أجل حماية المستهلك السائح، و أنّ العقد السياحي لابدّ أن يتضمن بيان لحقوق المستهلك، وعلى الوكالات السياحية باعتبارها الفاعل المتدخل في هذا المجال العمل على إبلاغ السائح بكل مكونات العقد السياحي، سواء في مرحلة ابرام العقد أو تنفيذه، وأنّ الخدمات السياحية لابدّ أن تكون مطابقة لموضوع العقد السياحي، نظرا لخصوصية هذا العقد كونه من العقود المركّبة يتضمن الرحلة والخدمات والفندقة، وباعتبار أنّ السائح مستهلك فإنّه لابد أن يحض بالحماية القانونية في مجال عقد السياحية، كما هو الأمر في العقود الأخرى ذات العلاقة بحماية المستهلك كعقد البيع وعقود الخدمات، وبالنتيجة فان عقد السياحة لا يختلف من حيث الحماية القانونية المقرّرة للسائح عن العقود في مجال الاستهلاك.

كما نستنتج من خلال الدراسة التي قمنا بها في هذا البحث أنّ عقد السياحة والأسفار ذو طبيعة خاصّة، ويخضع في تنظيمه إلى الأحكام العامّة الموجودة في القانون المدني، زيادة على القوانين ذات الصلة ولاسيما قانون حماية المستهلك وقانون وكالة السياحة والأسفار وبعض الأحكام الأخرى المتعلقة بالعقود في مجالات مختلفة(النقل، التجارة عقد الفندقة باعتباره من العقود المركبة).

وبالتالي فإنّ هذا العقد نظرا لميزاته فإن يستوجب الإلتزام بالإعلام قبل التعاقد وأثناء التعاقد وتنفيذ العقد فالسائح من حقه أن يعرف الخدمات المقدمة وكيفية تنفيذها، كما أنّ الإعلام يلعب دور كبير في تأثير على رضا المستهلك في العقد السياحي،وأن إقدامه على التعاقد يعتبر نتيجة لطبيعة الخدمات المقدمة من طرف الوكالة، ولهذا فمحل العقد يحظى باهتمام بالغ من طرف المستهلك السائح. كما أن الخدمات المعلن عنها في حالة عدم مطابقتها للعقد فتكون سببا في إبطاله، أو فسخه زيادة عن المسؤولية العقدية للوكالة السياحية في حالة إخلالها بإلتزامتها التعاقدية أو إلغاء الرحلة أو تعديلها، كما أنّ العقد السياحي قد يتضمن شروط تعسفية في حالة الإمتناع عن رد مصاريف الرحلة غير المطابقة للشروط المعلن عنها.

وعليه، ومن خلال مضمون هذه الدراسة يمكن الاشارة إلى العناية بعدة نقاط، يمكن إيجازها في التوصيات التالية:–

1. ضرورة إعادة النظر في القانون رقم:06/99 المتعلّق بوكالات السياحة والأسفار، كونه لا يحدّد بدقة حقوق، والتزامات أطراف العقد السياحي، كما أنّه لا يعطي مفهوما دقيقا للإعلام بالعقد السياحي.
2. إنّ مسألة العدول عن الالتزام المحدّد بالعقد سواء تعلّق الأمر بالرحلات ومضمونها، أو تاريخ الرحلة وثمنها يستوجب ذكره كشرط ملزم للأطراف في العقد حماية لحقوق أطرافه، خاصة السائح.

قائمة المراجع:

أولا: النصوص القانونية و التنظيمية.

1– الأمر 58/75 المؤرخ في 1975/09/26 المتضمن القانون المدني الجزائري المعدل و المتمم .

2– القانون رقم 06/99 المؤرخ في 1999/04/04 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار، الجريدة الرسمية تم 24 لسنة 1999.

3– القانون رقم 04–02 المؤرخ في 2004/06/23 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، الجريدة الرسمية 41 لسنة 204 (المعدل والمتمم).

4– قانون 09–03 المؤرخ في 2009/02/25، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية، العدد 15 لسنة 2009(المعدل و المتمم)

5– المرسوم التنفيذي رقم 378/13 المؤرخ في 2013/11/09 المحدد للشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك، الجريدة الرسمية رقم 58 لسنة 2013

6- « code du tourisme, dernière modification 06/08/2019, edition 15/08/2019, droit org un statut français d'information juridique.

ثانيا: الكتب.

1. أحمد السعيد الزقود، عقد الرحلة، طبعة الأولى، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر 2008

2. عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني، الجزء الأول منشأة المعارف، مصر 2004

3. رشا مصطفى محمد أبو الغيظ، إلتزام السلامة لنزلاء الفنادق والقرى السياحية، دار المطبوعات الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2007.

4. حسن عبد الباسط الجميعي، حماية المستهلك (الحماية الخاصة لرضا المستهلك في عقود الاستهلاك)، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر،1996.

5. طيب ولد عمر، ضمان عيوب المنتوج في القانون الجزائري و المقارن، دار الخلدونية، القبة الجزائر، الطبعة 2017.

ثالثا: المقالات.

1. عبد اللاوي خديجة، المنازعات الناشئة بين وكالة السياحة والأسفار والزبون المتعاقد معها في ظل الناشئة الجزائري، المجلة الجزائرية للقانون البحري والنقل، مخبر القانون البحري والنقل، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، العدد 03 لسنة 2015.

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

3. عقيل فاضل حمد الديمان، دور الإدارة المنفردة في تعديل أو إنهاء العقد السياحي في القانون العراقي، مجلة القانون للدراسات والبحوث القانونية، العدد الحادي عشر 2015.

رابعا: رسائل الدكتوراه و الماجستير.

1. بشير دالي، مبدأ تأويل العقد (دراسة مقارنة) مذكرة ماجستير في القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان 2007، 2008،

2. بوالباني فايزة، الإعلام كوسيلة لحماية المستهلك مذكرة لنيل شهادة الماجستير فرع العقود والمسؤولية، كلية الحقول بن عكنون، جامعة الجزائر 1، 2011-2012

3. محمد بن حمار، حماية المستهلك في عقد السياحة والأسفار، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون فرع حماية المستهلك والمنافسة، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2016/2015

الهوامش:

[1]–ينظر القانون رقم 06/99 المؤرخ في 1999/04/04 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار، الجريدة الرسمية تم 24 لسنة 1999.

[2]–ينظر المادة 106 من القانون المدني الجزائري المعدل والمتمم.

[3]–ينظر المواد من 57 إلى 97 من (ق م ج) المعدل والمتمم.

[4]–أحمد السعيد الزقود، عقد الرحلة، طبعة الأولى، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر 2008، ص22.

[5]–عقيل فاضل حمد الديمان، دور الإدارة المنفردة في تعديل أو إنهاء العقد السياحي في القانون العراقي، مجلة القانون للدراسات والبحوث القانونية، العدد الحادي عشر 2015، بدون صفحة.

[6]–عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني، الجزء الأول منشأة المعارف، مصر 2004، ص132.

[7] – باعتبار أن الوكالة السياحية متدخل في مجال الخدمات السياحية حسب احكام المادة 3 من القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش المعدل والمتمم، تمارس نشاطا تجاريا والذي يستوجب الاهلية التجارية حسب احكام المادة 5 والمادة 19 من القانون التجاري.

[8]-L'article 211-1 du « code du tourisme, dernière modification 06/08/2019, edition 15/08/2019, droit org un statut français d'information juridique.

[9]–المادة 14 من القانون 06/99 المتعلق بتحديد القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار.

[10]–المادة 351 من القانون المدني الجزائري المعدل والمتمم.

[11]–رشا مصطفى محمد أبو الغيظ، إلتزام السلامة لنزلاء الفنادق والقرى السياحية، دار المطبوعات الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2007، ص93.

[12]–ينظر المواد 09، 10، 17، 19 من القانون 09-03 المتعلق لحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية رقم 15 لسنة 2009 (المعدل والمتمم).

[13]–بوالباني فايزة، الإعلام كوسيلة لحماية المستهلك مذكرة لنيل شهادة الماجستير فرع العقود والمسؤولية، كلية الحقول بن عكنون، جامعة الجزائر 1، 2011-2012، ص47.

[14]–المادة 16 من القانون 06/99 المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحية والأسفار.

[15]–محمد بن حمار، حماية المستهلك في عقد السياحة والأسفار، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون فرع حماية المستهلك والمنافسة، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2016/2015، ص24.

[16]–المادة 04 من القانون رقم 04-02 المؤرخ في 2004/06/23 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، الجريدة الرسمية 41 لسنة 204 (المعدل والمتمم).

[17] – حسن عبد الباسط الجميعي، حماية المستهلك (الحماية الخاصة لرضا المستهلك في عقود الاستهلاك)، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1996، ص14

[18]–المرسوم التنفيذي رقم 378/13 المؤرخ في 2013/11/09 المحدد للشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك، الجريدة الرسمية رقم 58 لسنة 2013.

[19]–ينظر المادة 107 من (ق م ج) المعدل والمتمم.

[20]–دلال يزيد، الحماية القانونية للسائح في ضوء عقد السياحة، مجلة دفاتر السياسة والقانون العدد الحادي عشر جوان 2014، ص138.

[21]–بولباني فايزة، الإعلام كوسيلة لحماية المستهلك، المرجع السابق، ص52.

[22]–ينظر المواد 83–119 من القانون المدني الجزائري المعدل والمتمم.

[23]–ينظر المادة 11 من قانون 09–03 المؤرخ في 2009/02/25، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية، العدد 15 لسنة 2009(المعدل و المتمم)

[24]–تطبيق أحكام المادة 86 من القانون المدني والتي تجيز إبطال العقد لوجود التدليس واستعمال الطرق الاحتيالية.

[25]–حسب أحكام المادة 86 من القانون المدني الجزائري المعدل والمتمم.

[26]–بولباني فايزة، المرجع السابق، ص110.

[27]–المادة 14 من القانون 06/99 المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياسة والأسفار.

[28]–المادة 122 من القانون المدني الجزائري المعدل والمتمم.

[29]–ينظر الفقرة 02 من المادة 107 من القانون المدني الجزائري المعدل والمتمم.

[30]–ينظر المادة 18 من القانون 06/99.

[31]–المادة 18 من القانون 06/99 المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار.

[32]– طيب ولد عمر، ضمان عيوب المنتوج في القانون الجزائري و المقارن، دار الخلدونية، القبة الجزائر، الطبعة 2017، ص53.

[33]–ينظر المادة 03 من القانون 04–02 المؤرخ في 2004/06/23 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية ج ر العدد 41 لسنة 2004 المعدل والمتمم بالقانون 10–06 المؤرخ في 2010/08/15 ج ر العدد 46 لسنة 2010.

[34]–بشير دالي، مبدأ تأويل العقد (دراسة مقارنة) مذكرة ماجستير في القانون الخاص،كلية الحقوق، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان 2007، 2008، ص119.

[35]–عبد اللاوي خديجة، المنازعات الناشئة بين وكالة السياحة والأسفار والزبون المتعاقد معها في ظل الناشئة الجزائري، المجلة الجزائرية للقانون البحري والنقل، مخبر القانون البحري والنقل، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، العدد 03 لسنة 2015، ص ص 60–61.