

*Dirassat & Abhath*  
The Arabic Journal of Human  
and Social Sciences



مجلة دراسات وأبحاث  
المجلة العربية في العلوم الإنسانية  
والاجتماعية

*EISSN: 2253-0363*  
*ISSN : 1112-9751*

الحماية القانونية للسائح في عقود السياحة الالكترونية: الخدمات السياحية  
نموذجاً - دراسة مقارنة -

**Legal protection for tourists in electronic tourism contracts: tourism  
– A comparative study -services as a model**

أحمد داود رقية AHMED DAOUD Orkeia

جامعة تلمسان University of TLEMCEN

مخبر القانون الخاص الأساسي Laboratory of fundamental private law

orkeia77droit@yahoo.fr

تاريخ القبول : 2020-07-03

تاريخ الاستلام : 2020-04-13

## ملخص:

تهدف هذه الدراسة، إلى تسليط الضوء على "عقود السياحة الإلكترونية"، حيث أن السائح بوصفه مستهلك إلكتروني، لا يتعامل مباشرة مع الوكالة السياحية، بل من خلال موقعها الافتراضي الذي تعرض من خلاله الخدمات السياحية، والتي يتم اقتناءها دون معاينة، الأمر الذي قد يترتب عنه مشكلات قانونية تتعلق بمن تستعين بهم من ممثني تقديم الخدمات السياحية.

ولقد تم التوصل إلى العديد من النتائج، التي تتلخص في أن من أهم التزامات وكالات السياحة في إطار عقد السياحة الإلكترونية، التزامها بحسن اختيار مقدمي الخدمات السياحية، الذين تستعين بهم في تنفيذ العقد المبرم بينها وبين السائح، وكذا مراقبة أعمالهم أثناء تنفيذ هذا العقد، لضمان تنفيذ الرحلة الآمنة والهادئة التي يبتغيها السائح.

الكلمات المفتاحية: العقد ، السياحة ، الإلكترونيات ، الخدمات ، السياحية.

## Abstract:

This study aims to address "electronic tourism contracts", as the electronic tourist does not deal directly with the tourist agency, but rather through its virtual site that displays its tourism services, which are acquired without inspection, which may result in legal problems related to those who use them in providing tourism services.

The results are summarized in the fact that one of the most important obligations of tourism agencies is the good selection of tourism service providers, who are used in the implementation of tourism, as well as monitoring their actions during the implementation of this contract, to ensure the implementation of the safe and quiet journey desired by the tourist.

Keywords: Contract, tourism, electronic, services, tourist.

مقدمة:  
بالسياحة قد أدى إلى بروز منافسة بين مختلف المقاصد السياحية، مما دفع بالدول إلى عدم الاكتفاء بنوعية عرضها ونجاعته، بل راحت تسطر لها برامج ترويجية واسعة المجال، حيث يتم إيصال المعلومة إلى المستهلك في الوقت المناسب وبالطريقة التي تمكن من إغرائه، في ظل تطور شبكة الاتصالات، والتي مكنت وكالات السياحة من إبرام عقود السياحة الإلكترونية، متجاوزة بذلك الحواجز التقليدية في التعاقدات السياحية النمطية.

لقد بادر المشرع في مختلف الدول إلى تنظيم نشاط وكالات السفر والسياحة، اقتناعا بضرورة حماية مقتني الخدمات السياحية<sup>1</sup>، بما في ذلك المشرع الجزائري، الذي نظم بدوره القواعد التي تحكم نشاطها بموجب القانون رقم 99-06<sup>2</sup>.

ولقد أثر التطور السريع للسياحة بصفة متزايدة على نمو اقتصاديات المناطق المستقبلية للسياح، إضافة إلى أن الاهتمام المتزايد

أهداف الدراسة: تهدف هذه الورقة البحثية إلى تحقيق العديد من الأهداف، ما يلي:

- إبراز المفاهيم الحديثة التي ظهرت على إثر تأثر قطاع السياحة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كالسياحة الإلكترونية.

- تسليط الضوء على أحد أهم الالتزامات المترتبة على وكالات السياحة والأسفار في إطار عقد السياحة الإلكتروني.

- تحديد مضمون الالتزام باليقظة في اختيار مقدمي الخدمات السياحية وآلياته.

- توضيح المقصود بالرقابة على مقدمي الخدمات السياحية ومتابعتهم.

خطة الدراسة: في سياق الإجابة عن الإشكالية المطروحة، ارتأينا تقسيم الدراسة كما يلي:

المبحث الأول: مفاهيم بشأن عقد السياحة الإلكتروني:

المطلب الأول: المقصود بالسياحة الإلكترونية

المطلب الثاني: مفهوم عقد السياحة الإلكتروني

المبحث الثاني: التزام وكالات السياحة والأسفار بحسن اختيار مقدمي الخدمات ومراقبتهم في عقد السياحة الإلكتروني:

المطلب الأول: الالتزام باليقظة في اختيار مقدمي الخدمات السياحية

المطلب الثاني: الالتزام بالرقابة على مقدمي الخدمات السياحية ومتابعتهم

وتمّ البحث بخاتمة تضمّنت جملة من النتائج المُتوصّل إليها، كما دُعّمت بمجموعة من الاقتراحات.

منهج الدراسة: ارتأينا للإجابة على التساؤلات المطروحة، اعتماد منهجين أساسيين، وهما المنهج الوصفي وكذا التحليلي، من خلال وصف وتحليل مختلف التّصوّص المتعلقة بالخدمات السياحية في إطار عقود السياحة الإلكترونية ومناقشتها، بالإضافة إلى المنهج المقارن، لاسيما بشأن موقف المشرع والقضاء في بعض الدول، بغاية التوصل إلى استنتاجات واقتراحات موضوعية وبناءة.

2. المبحث الأول: (مدخل مفاهيمي) مفاهيم بشأن عقد السياحة الإلكتروني:

إشكالية الدراسة: يبدو تنوع العلاقات التي تربط بين وكالات السياحة والسفر وبين عملائها واضحا، انطلاقا من تنوع مهامها، الأمر الذي يعكس تعدد الالتزامات الملقاة على عاتق هذه الوكالات، حيث تتمحور إشكالية الدراسة في السؤال التالي: ما هي ملامح الحماية القانونية التي أحيط بها السائح في ضوء علاقته مع وكالة السياحة والسفر، من خلال عقد السياحة الإلكتروني<sup>3</sup>، لاسيما في مجال الخدمات السياحية؟

أهمية الدراسة: يكتسي موضوع الدراسة أهمية بالنظر إلى ما يلي:

- بعد أن كان التسويق السياحي يتم من خلال الوسائل التقليدية، أصبح عرض البرامج السياحية من قبل الشركات السياحية وقبولها من قبل جمهور السائحين يتم عبر شبكة الإنترنت.

ليكون قطاع السياحة بذلك من أهم القطاعات التي قدمت لها التكنولوجيا الحديثة الفرصة لكي تنمو، ما تولد عنه ما يسمى بـ"السياحة الإلكترونية"، حيث أصبحت الإنترنت من أهم القنوات المستخدمة في حجز سواء للفنادق أو للرحلات، كما أنها الوسيلة الفعالة للحصول على المعلومات الضرورية، حيث يقدر لجوء أغلب السياح إلى استخدام الإنترنت كمصدر رئيسي للمعلومات وشراء المنتجات السياحية، بنسبة تفوق 95 % حسب إحصاءات منظمة السياحة العالمية<sup>4</sup>.

ولقد أزم المشرع الجزائري على وكالات السياحة والأسفار بمقتضى نص المادة 7 من المرسوم التنفيذي 10-186<sup>5</sup>، المعدلة والمتممة لنص المادة 17 مكرر من المرسوم التنفيذي رقم 2000-48 المحدد شروط وكييفيات إنشاء وكالات السياحة والأسفار واستغلالها، أنه: "يتعين على الوكالة السياحية والأسفار استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال لترقية وتسويق مقصد الجزائر....".

- رغم ما يقدمه عقد السياحة الإلكتروني من مميزات للشركات السياحية أو للسياح أنفسهم، إلا أن إبرامه بين طرفين لا يجمع بينهما مجلس عقدي حقيقي بل حكمي أو افتراضي، يتم دون معاينة الخدمة السياحية بالمعنى الدقيق عند التعاقد، حيث يتم اقتناءها على أساس الدعاية والإعلان الإلكتروني بسداد ثمنها مقدما<sup>6</sup>، مما قد ينجم عنه مشاكل قانونية متعلقة بمن تستعين بهم في تقديم الخدمات السياحية<sup>7</sup>.

- التزام شركات السياحة والأسفار بحسن اختيار مقدمي الخدمات السياحية، الذين تستعين بهم في تنفيذ العقد المبرم بينها وبين السائح في إطار السياحة الإلكترونية، ولكن دورها لا يقف عند مراعاة الحرص والدقة في ذلك الاختيار، وإنما يتعداها إلى مراقبة أعمالهم ومتابعتهم أثناء تنفيذ هذا العقد الرحلة<sup>8</sup>.

الاتصال الإلكتروني الرابط بينهما كشبكة المعلومات الدولية ( الإنترنت) باعتبارها أحد الوسائل الإلكترونية، كما في حالة تسويق خدمة أو عرض أو برنامج سياحي عبر شبكة الإنترنت أو حجز الأماكن على وسائل النقل وفي الفنادق وغيرها، مما يتعلق بالرحلة السياحية من خلال الشبكة<sup>11</sup>.

الفرع الثاني: التمييز بين السياحة الافتراضية والسياحة الإلكترونية: تعرف السياحة الافتراضية بأنها: "نشاط لزيارة مواقع ذات اهتمام عبر الإنترنت دون السفر شخصياً لهذه الأماكن، حيث كثيراً ما يصعب على الفرد السفر والتنقل من بلد لآخر، إما لأسباب مادية وأخرى صحية أو اجتماعية، غير أن السياحة الافتراضية على شبكة الإنترنت تفتح المجال للتجول في مناطق متعددة من العالم بالصوت والصورة، مما يحقق المتعة للسائح في العالم الافتراضي".

بذلك تعد السياحة الافتراضية جزءاً من السياحة الإلكترونية، إلا أن هذه الأخيرة توفر مستلزمات الرحلة السياحية، من حجز التذاكر، الفنادق، وسائل النقل وغيرها، أما السياحة الافتراضية فإنها تمثل برنامج الرحلة نفسها بحيث يصبح الترويج جزءاً منها<sup>12</sup>.

## 2.2 المطلب الثاني: مفهوم عقد السياحة الإلكتروني:

يكتسب تحديد المقصود بعقد السياحة والأسفار أهمية خاصة، ليس فقط لأنه العقد الذي يحدد علاقة أطرافه والتزاماتهم والآثار المترتبة على مخالفة هذه الالتزامات، وإنما كذلك لأن التشريع الجزائري شأنه شأن غيره من التشريعات، لم ينظمه تنظيمياً خاصاً به باعتباره من العقود التي تتولد عنها مشاكل قانونية، تتشابه بتشابك المصالح المتعارضة - أحياناً - لأطرافه العملاء ووكالات السياحة والأسفار، أو غيرهم من الأشخاص الذين يعهد إليهم تنفيذ بعض التزامات الوكالة، كالناقل مثلاً<sup>13</sup>.

مما يستدعي تعريف عقد السياحة الإلكتروني (الفرع الأول)، ثم تسليط الضوء على خصائصه (الفرع الثاني).

الفرع الأول: تعريف عقد السياحة الإلكتروني: يعرفه بعض الفقه بأنه: "عقد ينطوي على تبادل للرسائل والمعلومات بين شركة سياحية من خلال نماذج وصيغ معدة سلفاً ومعالجة إلكترونياً، وينشأ عنها التزامات تعاقدية، من ثم فهو اتفاق يتلاقى فيه الإيجاب بالقبول على شبكة دولية مفتوحة للاتصال عن بعد بوسيلة مسموعة مرئية، ويفضل التفاعل بين الموجب والقابل"<sup>14</sup>.

لقد أدى الانتشار الواسع لوكالات السياحة والأسفار، إلى تطور مؤسسة العقد المنظمة لها بما يساير هذا التغيير، باعتبار أن العقد أهم أداة مستخدمة في ظاهرة السياحة، ويدعى العقد المبرم بـ "عقد السياحة والأسفار"، وفقاً للمادة 14 من قانون 06-99 السالف الذكر، بأنه: "كل اتفاق مبرم بين الوكيل والزيون والمتضمن وصفاً لطبيعة الخدمات المقدمة وحقوق والتزامات الطرفين خاصة فيما يتعلق بالسعر وإجراءات التسديد ومراجعة الأسعار المحتملة والجدول الزمني وشروط بطلان وفسخ العقد".

مما يتحتم على إثره التطرق للمقصود بالسياحة الإلكترونية عموماً (المطلب الأول)، ثم لمفهوم عقد السياحة الإلكتروني (المطلب الثاني).

## 1.2 المطلب الأول: المقصود بالسياحة الإلكترونية:

وهو ما سيتم توضيحه بالتطرق لتعريفها (الفرع الأول)، ثم للتمييز بينها وبين السياحة الافتراضية (الفرع الثاني).

الفرع الأول: تعريف السياحة الإلكترونية: يعتبر مفهوم السياحة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة في علم السياحة، التي تتداخل بشدة مع مفهوم التجارة الإلكترونية، حيث عرفت على أنها: "نمط سياحي يتم تنفيذ بعض معاملاته التي تتم بين مؤسسة سياحية وأخرى أو بين مؤسسة سياحية ومستهلك (سائح)، من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بحيث تتلاقى فيه عروض الخدمات السياحية مع رغبات جموع السائحين الراغبين في قبول هذه الخدمات السياحية المقدمة عبر شبكة الإنترنت"<sup>9</sup>.

كما تعرف على إنها: "تلك الخدمات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغرض إنجاز وترويج الخدمات السياحية والفندقية، عبر مختلف الشبكات، بالاعتماد على مبادئ وأسس التجارة الإلكترونية، وتتعدى في الواقع مفهومها إلى أبعد من ذلك، فهي المستخدمة للأجهزة الإلكترونية الجواله كالهواتف المحمولة والمفكرات الإلكترونية، بذلك فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تستخدم من طرف جميع شركاء القطاع السياحي من مؤسسات وهيئات وأفراد"<sup>10</sup>.

مما يمكن من خلاله استنتاج عناصر السياحة الإلكترونية، والمتمثلة في:

- الشركة أو المؤسسة السياحية مقدمة الخدمة السياحية؛
- المستهدف من عملية التسويق السياحي و متلقي الخدمة السياحية والمتمثل في السائح؛

مع العلم أن الرحلات التي تنظم بناء على طلب السائح، فيكون عقد السياحة الإلكتروني المبرم بشأنها عقدا رضائيا يتمتع طرفاه بحرية كاملة في مناقشة شروط العقد وبنوده.

و- يتم إثبات عقد السياحة الإلكتروني عن طريق المحرر الإلكتروني والتوقيع الإلكتروني، أين يتم بلورت حقوق والتزامات المتعاقدين، ويكون التوقيع الإلكتروني بذلك يمثل المرجع ويمنح الحجية للمحرر الإلكتروني، وهذا ما نص عليه القانون رقم 15-04<sup>19</sup>، الذي يحدد القواعد العامة للتوقيع والتصديق الإلكترونيين.

3. المبحث الثاني: التزام وكالات السياحة والأسفار بحسن اختيار مقدمي الخدمات ومراقبتهم في عقد السياحة الإلكتروني:

لم يرد في القانون رقم 99-06 السالف الذكر<sup>20</sup>، نص يحدد التزامات وكالات السياحة والسفر، باستثناء المادة 18 منه، بنصها: "على الوكالة أن تأخذ جميع الإجراءات والاحتياطات التي من شأنها توفير أمن الزبون وممتلكاته التي تقبل التكفل بها".

من ثم وازاء هذا النقص التشريعي في تحديد التزامات وكالة الأسفار الناشئة عن العقد المبرم بين الطرفين، كان للفقهاء والقضاء دور بارز في استخلاص الالتزامات الملقاة على عاتق وكالة السياحة في عبارة واحدة هي: "تنفيذ رحلة هادئة وآمنة للسائح"<sup>21</sup>، أهمها على الإطلاق أنه يقع على عاتقها التزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات السياحية (المطلب الأول). مع الاستمرار في مراقبتهم أثناء تنفيذهم لأعمالهم<sup>22</sup> (المطلب الثاني).

1.3 المطلب الأول: الالتزام باليقظة في اختيار مقدمي الخدمات في عقد السياحة الإلكتروني:

تتضمن المهام المنوطة بالوكالة والمحددة بالمادة 4 من القانون 99-06 السالف الإشارة إليه، تقديم الخدمات السياحية لزبائنها، مما يضطرها أحيانا للاستعانة ببعض المتدخلين في سبيل تنفيذ البرامج السياحية المتفق عليها في العقد. (أولا)، على أن تحسن اختيارهم من خلال بعض آليات اليقظة (ثانيا).

الفرع الأول: مضمون الالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات: لما كانت وكالات السياحة والأسفار تلعب دورا رئيسيا في تحريك النشاط السياحي وإنعاشه، فهي تستعين في إطار الرحلات الشاملة، التي تشمل خدمات النقل والإقامة والطعام وغيرها من الخدمات السياحية، ببعض محترفي السياحة الذين ينفذون كل أو معظم مراحل الرحلة.

كما عرفه آخرون بأنه: "التقاء إيجاب صادر من شركة أو مؤسسة سياحية بشأن عرض سياحي مطروح بطريقة إلكترونية، سواء أكانت سمعية أو بصرية أو سمعية بصرية على شبكة المعلومات العالمية للانترنت، بقبول مطابق له صادر من الطرف المقابل بذات الطرق، بهدف تحقيق صفقة سياحية معينة يرغب الطرفان في إنجازها"<sup>15</sup>.

الفرع الثاني: خصائص عقد السياحة الإلكتروني: يمتاز عقد السياحة الإلكتروني بعدة خصائص تميزه عن بقية عقود السياحة التقليدية، ويمكن إنجازها فيما يلي:

أ- يتم دون التواجد المادي لطرفيه، أي بين السائح متلقي الخدمة السياحية وبين المؤسسة السياحية، حيث يبرم العقد عن بعد باستعمال وسائل اتصال تكنولوجية حديثة، فيتم تبادل الإيجاب والقبول بينهما إلكترونيا عبر شبكة الانترنت، بالتالي فهو عقد فوري<sup>16</sup>.

ب- يتصف عقد السياحة الإلكتروني غالبا بالطابع التجاري والاستهلاكي، لذلك يطلق عليه عقد التجارة الإلكترونية حيث غلبت هذه السمة عليه، ويتسم بطابع الاستهلاك لأنه غالبا ما يتم بين تاجر أو مهني ومستهلك، لذلك فهو يعتبر من قبيل عقود الاستهلاك ومن ثم يخضع عقد السياحة الإلكتروني، لأحكام قانون حماية المستهلك.

ج- يكون الوفاء في عقد السياحة الإلكتروني إلكترونيا، فقد حلت وسائل الدفع الإلكترونية محل النقود العادية في هذا العقد<sup>17</sup>.

د- اقتران عقد السياحة الإلكتروني بحق العدول، نظرا لأن السائح المستهلك في عقد السياحة الإلكتروني ليس لديه القدرة التامة للإلمام بخصائص الخدمة، ومدى ملائمتها لاحتياجاته قبل إبرام العقد لأنه يتم عن بعد.

هـ- يعتبر عقد السياحة الإلكتروني من عقود الإذعان خاصة في الرحلات الجماعية، حيث تقوم شركات السياحة بتنظيمها، وفيها لا يمكن للسائح المتعاقد عبر شاشة الإنترنت إلا أن يضغط على عدد من الخانات المفتوحة أمامه، في موقع مقدم الخدمة (شركة السياحة والسفر) التي تضم المواصفات التي يرغب فيها، ضمن البرامج المعدة سلفاً من قبل مقدم الخدمة والمحدد فيها الخدمات السياحية والثمن، أو بقيام السائح بملء بيانات العقد النموذجي المحرر بصفة انفرادية من قبل مقدم الخدمة المحترف، والمتضمن شروط معينة لا تقبل المناقشة أو التعديل، ولا يكون أمام السائح إلا قبول العقد برمته أو رفضه برمته<sup>18</sup>.

وهكذا، فإن الالتزام وكالة السياحة بحسن اختيار مقدمي الخدمات السياحية، يتجسد باختيار شركة الطيران ذات سمعة حسنة في تنفيذ التزاماتها، أو فندق يوفر الراحة والأمان للزبائن، كما يقدم لهم الوجبات الكاملة على مستوى عالٍ بحسب النظام السائد في الفندق، وعلى أن تتوافر فيها الشروط الصحية الواجبة<sup>30</sup>، كما تلتزم وكالة السياحة والأسفار باختيار ناقل يقدم وسائل نقل مريحة وآمنة<sup>31</sup>.

بالتالي إذا لم يتضمن البرنامج بيان واسطة النقل وشركات الطيران التي سيتم السفر على خطوطها وكذا إذا لم يتضمن البرنامج بيان الفنادق التي سيتم المبيت بها وغير ذلك من المطاعم وخلافه فإنه يفترض أن يتم على مستوى جيد، وعلى العكس من ذلك إذا اختار السائح الشخص الذي يؤدي له الخدمة ولم يكن على المستوى المطلوب فإن وكالة السياحة والأسفار لا تسأل عن ذلك<sup>32</sup>، مثلما حدث بشأن دعوى تتلخص وقائعها، في أن أحد السائحين في رحلة جماعية منظمة أصيب بجروح عندما هوى أرضاً، بينما كان يمتطي ظهر البعير أثناء التزهة "بأهرامات الجيزة".

فقضت المحكمة أنه من خلال ظروف واقعة السقوط وملابسها، يظهر استحالة نسبة -بما لا يدع مجالاً للشك- الخطأ في الاختيار إلى الوكالة (السائح هو من اختار صاحب البعير)<sup>33</sup>.

في حين قضى بمسؤولية وكالة السياحة الفرنسية FRAM في حادث وقع بتاريخ 2004/01/03، وأدى إلى وفاة 148 شخص من بينهم 134 سائح فرنسي كانوا قد تعاقدوا مع الوكالة المذكورة، بما في ذلك عملية النقل من مدينة شرم الشيخ إلى باريس، التي تمت باستئجار طائرة بطاقتها، فاعتبرت المحكمة أن الوكالة الفرنسية ناقل متعاقد والشركة المصرية ناقل فعلي<sup>34</sup>، وهي مسؤولة عن حسن اختيار مقدم الخدمة النقل الذي استأجرته وعن أعماله.

والجدير بالذكر، أن نطاق الالتزام بالعناية والدقة واليقظة في اختيار مقدمي الخدمات السياحية من قبل وكالة الأسفار، يتفاوت اتساعاً وضيقتاً باختلاف الدور الذي تؤديه في حالة اقتضار دورها على التوسط أو التقديم الفعلي للخدمات، إذ أننا نجد أن نطاق هذا الالتزام يتسع في حالة مباشرة وكالة السياحة والأسفار أعمال التوسط، حيث للسائح الرجوع عليها في حالة التعرض إلى الضرر كعدم حصوله على الراحة المنشودة أثناء النقل أو الإقامة الفندقية على أساس الخطأ في اختيار مقدمي الخدمات<sup>35</sup>.

وقد تأكد هذا الالتزام في الحكم الصادر عن محكمة السين الفرنسية، في القضية "تاكسي ريو" الشهيرة Taxi du RIO، بمسؤولية وكالة السياحة عن الحادث الذي وقع للزوجين بسبب سوء اختيارها

ولا شك أنه يتوافر لها (شركة السياحة والسفر) من الإمكانيات ما يتيح لها اختيار ذو الكفاءات والأشخاص الذين ترى فيهم القدرة على تنفيذ الرحلة، من النقل السياحي وبيع كل أنواع تذاكر النقل، حسب الشروط والتنظيم المعمول به لدى مؤسسة النقل، استقبال ومساعدة السياح خلال إقامتهم بالمؤسسات الفندقية، الإرشاد السياحي<sup>23</sup>، الإطعام... إلخ<sup>24</sup> على أحسن وجه<sup>25</sup>، بالإضافة إلى ضيق الوقت وقلة قدرات هذه الوكالات في أغلب الأحيان.

**الفرع الثاني: أليات اليقظة في اختيار مقدمي الخدمات السياحية:** لا يتعاقد السائح مع وكالات الأسفار، إلا بالنظر إلى كونها محترفة ومتخصصة في تقديم الخدمات السياحية، مما يجنبه المشقة والمتاعب أثناء رحلة يهدف من خلالها إلى الحصول على الراحة والمتعة والترفيه وكذا الأمان.

مما يترتب على عاتق الوكالات السياحة والأسفار، خلال الاستعانة بالغير لتنفيذ ما عليها من واجبات، بأن تحسن اختيارهم ويأن تبذل اليقظة والحرص بشأن ذلك، مراعية في ذلك الدقة في التحري عنهم، من حيث خبرتهم، سمعتهم وكذا مستوى الخدمات المقدمة من قبلهم، ومدى التزامهم بتنفيذ ما أوكل لهم<sup>26</sup>.

وهذا الالتزام يتفق مع الدور المرسوم لوكالات السياحة والأسفار حسب نص المادة 4 من القانون 06-99، باعتبارها المنظمة للرحلة السياحية والمنفذة لها<sup>27</sup>، إما بوسائلها الخاصة أو عن طريق التعاقد مع الغير<sup>28</sup>، لاسيما وأن عقد السياحة والأسفار (في الرحلات الشاملة) هو من العقود النموذجية، بحيث تقوم الوكالة بإعداده وتحريره، ثم تعلنه إلى المستهلكين للانضمام إليه، بدون أن تكون لهم القدرة على تغيير محتواه، فهي التي تختار مكان الإقامة، وسيلة النقل، أماكن الزيارات والمرشدين السياحيين، فتكون بذلك مسؤولة عن أعمالهم.

فضلا عن هذا، فإن الالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات يكتسب أهمية خاصة في الرحلات الجماعية الشاملة إلى دول العالم الثالث، حيث لا تسمح الظروف المحلية غالباً بتوفير وسائل نقل متطورة ولا فنادق مجهزة تتوافر لها شروط السلامة المتعارف عليها، وفي مثل هذه الحالة يصبح دور وكالات السياحة أشد صعوبة والتزاماً بالاختيار الدقيق والمتبصر للناقل... إلخ أبعد مدى، على عكس الدول السياحية الأجنبية، فإن المنافسة تشتد عادة بين الناقلين وأصحاب الفنادق على تقديم أحسن الخدمات للعملاء، ويتضاءل الدور الملقى على عاتق الوكالة بحسن الاختيار، فتصبح مهمتها أكثر سهولة<sup>29</sup>.

قادرة على مواجهة المشاكل وحلها، اللباقة وحسن التصرف والدبلوماسية؛ معرفة عادات وتقاليده وقواعد سلوك الشعوب؛ معرفة الأماكن المسموح زيارتها، الدراية بالأمور المالية لاسيما تبادل العملة والنقد... إلخ<sup>42</sup>، بما يمكنه من أن يمثل وكالة السياحة والأسفار تمثيلا ممتازا في أداء التزاماتها اتجاه السائح<sup>43</sup>.

أما عن طبيعة الالتزام، فيمكن القول أنه لا يعدو إلا أن يكون التزاما ببذل عناية<sup>44</sup>، حيث يكفي استعلام الوكالة عن مقدمي الخدمات الذين تسأل عن عدم كفاءتهم<sup>45</sup>، وهو ما يندرج أيضا ضمن التزامات الوكالة باعتبارها وكيلة حسب المادة 2/580 من القانون المدني الجزائري<sup>46</sup>.

وهو ما أكدت عليه المادة 21 من القانون رقم 99-06، التي اعتبرت وكالات السياحة مسؤولة عن كل ضرر ناتج عن مقدم خدمة تلجأ إليه الوكالة عند إنجاز الخدمات المتفق عليها.

كما أيده القضاء الفرنسي، في قضية وكالة للسياحة والسفر التي أبرمت مع إحدى عميلاتها عقد تنظيم رحلة شاملة إلى اليونان مع إحدى العميلات، التي تعرضت إلى فقد حقائبها أثناء عملية النقل، وعلى إثر رفعها لدعوى على وكالة السياحة المنظمة للرحلة لمطالبها بالتعويض عن الأضرار التي لحقتها، أكدت محكمة النقض الفرنسية مسؤولية وكالة بالتعويض، تأسيسا على أحكام المسؤولية العقدية عن فعل الأشخاص الذين تعهد إليهم تنفيذ الالتزامات الملقاة على عاتقها في تنظيم الرحلة.

**2.3 المطلب الثاني: الالتزام بمتابعة مقدمي الخدمات السياحية ومراقبتهم:**

إن التزام وكالة السياحة بحسن اختيار مقدمي الخدمات كالنقل، المرشد، الخ، غير كافي لتنفيذ رحلة هادئة وأمنة، بل يجب عليها استكمالها بالرقابة على أعمالهم أثناء تنفيذ البرنامج السياحي<sup>47</sup>.

مما يقتضي بداية توضيح المقصود بذلك الالتزام (الفرع الأول)، ثم تحديد طبيعته القانونية (الفرع الثاني).

**الفرع الأول: المقصود بمتابعة مقدمي الخدمات السياحية ومراقبتهم:** كلما أحسنت وكالات السياحة اختيارها من تعهد إليهم تنفيذ البرنامج السياحي المتفق عليه، بأن كانوا أصحاب خبرة ودراية تامة بشؤون السياحة والسفر ويتمتعون بسمعة حسنة، سهل عليها بعد ذلك رعايتهم أثناء أداء عملهم.

ويبدو للوهلة الأولى أن الالتزام بمتابعة مقدمي الخدمات السياحية، هو نفسه الالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات السياحية، إلا أن الحقيقة هي غير ذلك، فحيث أن الالتزام بمتابعة مقدمي

لوسيلة النقل، حيث طلب أحد الزبائن تنظيم رحلة منظمة فردية له مع زوجته لمدة لا تقل عن الشهرين إلى أمريكا من قبل وكالة السياحة والأسفار، وعند نزولهم في ريو دي جانيرو، تم إلقاء القبض على المرشد السياحي والسائق فأدى ذلك إلى تأجيل السفارة الترفهية إلى اليوم التالي مع مرشد آخر وسائق آخر، وأثناء هذه الرحلة، اصطدم السائق بجسر مما أدى إلى سقوط سيارته ووفاة الزوجين.

أقام الورثة الدعوى على وكالة السياحة، فقضت محكمة الاستئناف في باريس بمسؤولية وكالة السياحة، معتبرة أن هناك خطأ كبيرا قد وقع متمثلا بسوء اختيار السائق<sup>36</sup>.

وقد تواترت أحكام القضاء الفرنسي، على تحميل وكالات السياحة المسؤولية عن الخطأ في اختيار كافة مقدمي الخدمات السياحية، كلما تبين أن الضرر الذي أصاب السائح ناتج عن سوء اختيارهم<sup>37</sup>، حيث قضت محكمة النقض بتاريخ 15-01-1991، بأن وكالة السياحة قد ارتكبت خطأ تتحمل نتائجه، لأنها أساءت اختيار المنشأة الفندقية التي يقيم فيها السياح، فضلا على أنها ذكرت معلومات مضللة عن حقيقة هذا الفندق، كونه قديم وغير متوفر على الشروط الصحية اللازمة<sup>38</sup>.

وفي قضية أخرى، تلخص وقائعها في إصابة سائحين بتسمم غذائي أثناء اشتراكهما في رحلة سياحية شاملة إلى مصر، مما منعهما من إكمال الرحلة بسبب ما عانيه من مشاكل صحية استلزمت نفقات العلاج والفحوصات، فأقاما الدعوى على وكالة الأسفار المنظمة للرحلة السياحية الشاملة مطالبين بالتعويض عن الضرر الذي أصابهما، وفعلا قضت المحكمة للزوجين بتعويض قدره (14.000) فرنك، مسببة حكمها على أساس خطأ وكالة السياحة في اختيار مقدم الخدمة وفي مراقبته<sup>39</sup>.

وفي دعوى أقامها متعاقد مع وكالة سياحة على رحلة إلى جزر الكناري، كان من ضمن بنودها الإقامة في أحد الفنادق لثمانية ليالي، لكن عند توجه هذا الأخير إلى الفندق لم يجد غرفة شاغرة، وتبين له أن الفندق يقوم بالحجز فوق طاقته، ويحيل ما زاد عن قدرته استيعابه على الفنادق الأخرى مقابل عمولة يتلقاها منهم، فقضت المحكمة بمسؤولية الوكالة لعدم اختيارها لمقدم الخدمة المناسب والقادر على تنفيذ العقد<sup>40</sup>.

ولا تتوقف مسؤولية وكالة الأسفار على حسن اختيار مقدمي الخدمات السياحية على خدمات النقل، الإقامة والإطعام، بل تشمل كذلك الإرشاد السياحي، حسب ما نص عليها المرسوم التنفيذي 224-06 المحدد لشروط ممارسة الدليل في السياحة وكيفية<sup>41</sup>، بأن تختار دليلا تتوفر فيه بعض الصفات، فعلى سبيل المثال لا الحصر: شخصية قوية

توصف مرافقته للسائح من صميم أعماله، وأحد أهم الالتزامات الناشئة عن عقد السياحة، ومتى أخل المرشد السياحي بإحداها، كأن يمتنع عن تزويد السائح بالمعلومات السياحية أو زوده بمعلومات خاطئة ألحقت به ضرراً، كان لزاماً على السائح لتقرير مسؤولية وكالة السياحة عن الإخلال بمتابعة مقدم الخدمة (المرشد السياحي)، من إثبات الخطأ، إذ أنها في أغلب الأحيان تجعل أحد العاملين لديها يرافق الفوج السياحي<sup>53</sup>.

الفرع الثاني: طبيعة الالتزام بمراقبة مقدمي الخدمات: لقد أشار المشرع الفرنسي إلى هذا الالتزام بشكل صريح واعتبره التزاماً بتحقيق نتيجة، بمقتضى المادة 23 من القانون الصادر في 13-07-1992 بنصها على أن: "كل شخص طبيعي أو معنوي يبشر الأعمال...مسئول بقوة القانون في مواجهة المشتري عن حسن تنفيذ الالتزامات الناشئة عن العقد سواء كان تنفيذ هذه الالتزامات منوط به شخصياً أو بواسطة الغير من مقدمي الخدمات"<sup>54</sup>.

ولكن قد يطرأ طرف ما يحول دون تنفيذ وكالة السياحة للالتزام، كحدوث عطل مفاجئ في وسيلة النقل المستأجرة من قبل الوكالة قبل إقلاع الرحلة مباشرة، مما اقتضى استئجار وسيلة نقل أخرى تابعة لشركة نقل ثانية، بالتالي فإن الناقل المنفذ للرحلة لم يكن هو الذي اختارته شركة السياحة.

وفي قضية حكم فيها سنة 1999، بمسئولية شركة السياحة والسفر عن أفعال مقدمي الخدمات، الذين عهدت إليهم بتنفيذ كل أو جزء من عقد السياحة، كحالة سقوط السائح التزلج بأحد الفنادق سنة 1999، أثناء حفلة أقامها هذا الأخير وفقاً لعقد سياحة المبرم مع شركة السياحة، التي يقع على عاتقها التزام بمراقبة الفندق مقدم الخدمة أثناء تقديمه لخدمة الإقامة على أحسن وجه، على أساس خطئها المفترض عن إصابة السائح بضرر، وكذلك في حالة انزلاق سائحة من سلم الفندق سنة 2005، حيث تلتزم الوكالة السياحية بالدقة والانضباط، وهو التزام بتحقيق نتيجة لا تتحلل منه إلا بإثبات السبب الأجنبي<sup>55</sup>.

ولقد أكدت محكمة النقض الفرنسية على هذا الالتزام، في دعوى تتلخص وقائعها في أن أحد السائحين وصديقا له شاركا في رحلة منظمة إلى الشرق الأقصى، وفي الطريق إلى المطار أصيب الصديق في حادث مركبة، وعند رفع دعوى للمطالبة بالتعويض، أكدت محكمة استئناف باريس على مسؤولية الوكالة المنظمة للرحلة عن الإخلال بالالتزام بمراقبة الناقل أثناء الرحلة، بالتالي تعويض المضرور عن الضرر الجسدي الذي نتج عن الحادث، وعلى اثر الطعن بالنقض، تمسكت وكالة الأسفار بعدم وقوع خطأ شخصي منها، وضرورة العلاقة السببية

الخدمات السياحية يلي الالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات السياحية، لأن هذا الأخير يقع قبل العقد.

بينما الالتزام بمتابعة مقدمي الخدمات يأتي بعد العقد أو أثناء التنفيذ، فالغرض منه السهر على مراقبة حسن سير الرحلة والتأكد من السير الجيد والمنظم لها، وإن كان كل منفذ للرحلة يقوم بالمهام الموكولة له على أحسن وجه.

أما عن آليات متابعة مقدمي الخدمات ومراقبتهم، فيبعد أن تحسن وكالة السياحة اختيار مقدمي الخدمات المناسبين لتنفيذ الرحلة، يجب عليها حماية لمركزها وللسائح أن تتابعهم في تنفيذ المهام الموكولة إليهم، أي مراقبة التنفيذ الحسن والجيد لعقد الرحلة السياحية، وهو ما يعرف بالالتزام بضمان حسن تنفيذ الرحلة<sup>48</sup>.

وتجدر الإشارة إلى أن الالتزام بالإشراف أو الرقابة على مقدمي الخدمات، غير قاصر على الرحلات السياحية الشاملة، والذي يوصف العقد السياحي بالمقابلة على أثره<sup>49</sup>، بل يشمل أيضا وصفه عقد وكالة، إذ أنه للوكيل أن يعهد إلى غيره تنفيذ العقد الموكول فيه بترخيص من الموكل، ومع ذلك يظل ملتزماً بمراقبة مقدمي الخدمات على أساس يتمثل في أن الوكيل يلتزم بحسن تنفيذ العقد الذي أوكل غيره فيه قبل الموكل<sup>50</sup>.

فاختيار وكالة السياحة والأسفار على سبيل المثال لناقل حسن السمعة، لا ينفي مسؤوليتها في متابعة هذا الناقل أثناء قيامه بعملية النقل، كما لو كانت السيارة المراد أن يتم تشغيلها في عملية النقل مكيفة، لكن أثناء تنفيذ الرحلة لم يتم تشغيل المكيف، ما أدى إلى عدم ارتياح السياح أثناء الرحلة واستيائهم، الأمر الذي تقوم معه مسؤولية الوكالة بسبب عدم مراقبتها للناقل أثناء الرحلة<sup>51</sup>.

ومن الأحكام القضائية الصادرة ضد وكالات السياحة والسفر في هذا الشأن، الحكم على إحداها بالتعويض نتيجة إخلالها بالتزامها بالرقابة على الناقل أثناء الرحلة السياحية، وتحديدًا عن ظروف النقل التي تضمن سلامة السياح، حيث قضت محكمة النقض الفرنسية في دعوى رفعتها سائحة فرنسية ضد الوكالة المنظمة للرحلة التي شاركت فيها، نتيجة إصابتها بجروح في حادث سيارة أثناء انتقالها من الفندق إلى المطار، وحملت المحكمة الوكالة تعويض الضرر الجسدي الذي أصاب السائحة<sup>52</sup>.

وتجدر الإشارة إلى أن متابعة مقدمي الخدمات لا يشمل الناقل أو الفندق بل يشمل المرشد السياحي أيضا، وذلك أن السائح الزائر وهو يقيم في بلد غير بلده، يجد نفسه أمام حضارة وثقافة وكذا بيئة غير تلك التي اعتاد عليها، لذا يبرز أهمية دور المرشد السياحي، حيث



- تلخص التزامات وكالة السياحة والسفر، في التزامها بالدقة والانضباط، لأن في ذلك ضمان لحسن تنفيذ الرحلة، وحتى لا يفاجأ السائح بما يمنعه من الاستمتاع برحلته من عدم وجود حجز بالفندق أو بوسيلة النقل وغيرها؛

- يساهم التزام وكالات السياحة والأسفار بمتابعة ومراقبة مقدمي الخدمات، في تحسين جودة تلك الخدمات وتطويرها؛

- يعتبر كل من الالتزام باليقظة في حسن اختيار مقدمي الخدمات وبتابعهم التزاما متكاملان، بحيث كلما أحسنت الوكالات اختيارهم سهل عليها الالتزام اللاحق والعكس صحيح؛

- عدم مسؤولية وكالات الأسفار التي بذلت العناية الواجبة في اختيار مقدمي الخدمات والتحري عن سمعتهم، في حالة إساءة أحدهم تنفيذ التزامه مما أضر بالسائح؛

- يشمل الالتزام بالمراقبة جميع مراحل تنفيذ الرحلة إلى غاية انتهائها دون توقف؛

- مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن كل ضرر ناتج عن أي مقدم خدمة تلجأ إليه عند إنجاز الخدمات المتفق عليها، حسب نص المادة 21 من القانون 06-99 السالف الذكر، حيث اعتبر المشرع الجزائري الالتزام بالمراقبة على مقدمي الخدمات المتعاقد معهم، التزام بتحقيق نتيجة .؛

كما توصلنا بمجموعة من التوصيات، حيث وبالنظر إلى ما تتمتع به الجزائر من موارد سياحية متعددة، لاتساع مساحتها وموقعها الاستراتيجي في الحوض المتوسط، لابد وأن لها من الفرص ما يؤهلها لأن تكون أحد الدول الرائدة في السوق السياحي العالمي، إن تم الاهتمام بهذا القطاع بالشكل المطلوب وتوجيه كافة الطاقات المطلوبة إليه، ومن ضمنها تطبيق مفهوم السياحة الإلكترونية في الجزائر، خاصة وأن الجزائر تعرف تقدما ملحوظا في مجال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وإن كانت وتيرة التطور ليست بالممتازة، إلا أن ذلك لا ينفي جهودها المتواصلة في الميدان.

وباعتبار أن السياحة الإلكترونية أحد أشكال التجارة الإلكترونية، فإن نجاحها يتوقف على مدى صلابة أرضية التجارة الإلكترونية، وهو ما يتطلب ما يلي:

- بناء إستراتيجية متكاملة تستلزم النظر إلى حماية السائح كنظام متكامل، يتضمن عناصر رئيسية بداية من المنظومة الحقوقية والتشريعية والمنظومة المعرفية، بالإضافة للمنظومة الرقابية، فالثقة والأمان أهم ما يحتاج إليه المستهلك عند تعاقدته إلكترونيا؛

بين الخطأ والحادث الذي وقع، غير أن محكمة النقض رفضت هذا الدفع مؤيدة حكم محكمة الاستئناف، مؤكدة أنه يقع على عاتق وكالات السياحة التزام بمراقبة سائر مقدمي الخدمات السياحية للعملاء وخاصة بالنسبة للناقل<sup>56</sup>.

كما حمل المشرع الجزائري من جهته، وكالة السياحة والأسفار المسؤولية على كل ضرر يتعرض له السائح ناتج عن أي مقدم خدمة تلجأ إليه عند إنجاز الخدمات المتفق عليها، معتبرا الالتزام بالمراقبة على مقدمي الخدمات التزاما بتحقيق نتيجة، وذلك بموجب نص المادة 21 من القانون 06-99 السالف الذكر، بنصها على أنه: "تكون الوكالة مسئولة عن كل ضرر يتعرض له الزبون مترتب عن عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي للالتزامات وكذا كل ضرر آخر ناتج عن أي مقدم خدمة تلجأ إليه الوكالة عند إنجاز الخدمات المتفق عليها"، من ثم إعفاء السائح من إثبات الخطأ، وإنما يكفيه فقط إثبات على أن الضرر الذي أصابه ناتج عن مقدم الخدمات التي لجأت إليها الوكالة المنظمة للرحلة<sup>57</sup>.

#### 4. خاتمة:

تأتي هذه الدراسة، لتسليط الضوء على بعض مؤشرات الحماية القانونية للسائح في عقود السياحة الإلكترونية، في ظل حاجة المستهلك إلى الخدمات السياحية التي تقدم عبر شبكة الإنترنت، كبيع تذاكر الطيران والحجز في الفنادق.

ولقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

- لم يعد توفر البلد على إمكانيات طبيعية، ثقافية وتاريخية، هو الأمر الوحيد الذي يمكنها من أن تكون وجهة سياحة يقصدها السياح من كل مكان، حيث أصبح الأمر متوقفا على الجهود التي تبذلها الدولة بغية الوصول إلى عملاتها، لاسيما بعد تسارع وتيرة التكنولوجيا، حيث أصبح استخدام التجارة الإلكترونية في القطاع السياحي مفتاحا لنجاح الشركات السياحية، نظرا لما يوفره من مزايا تستجيب لمتغيرات هذا العصر وما يقتضيه من سرعة ومرونة؛

- لقد فرضت أغلب التشريعات رقابة مسبقة للدولة حتى على وكالة السياحة والأسفار، بهدف منح حماية كافية للسياح، بالزام وكالات السياحة قبل بدء أنشطتهم بفرض ترخيص معين وبتقييد حريتهم في التعامل، حتى لا يفتح المجال لامتهان هذا النوع من الأعمال والخدمات السياحية من طرف أشخاص مجهولين أو متهورين، قد يسمح بتجاوزات تمس بمصالح السياح؛

- حبشواوي ليلي، مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن تنفيذ عقد السياحة والأسفار، أطروحة دكتوراه علوم، تخصص قانون خاص، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2017-2018.

#### ب- مذكرات الماجستير:

- بلعوز رايح، النظام القانوني لعقد السياحة والأسفار في التشريع الجزائري، مذكرة ماجستير في القانون، تخصص عقود ومسؤولية، كلية الحقوق والعلوم التجارية، جامعة بومرداس، 2005-2006.

- حيمر زليخة، مسؤولية وكالات السياحة والأسفار عن إخلالها بالتزاماتها التعاقدية تجاه المتعاملين معها، مذكرة ماجستير في القانون، فرع عقود ومسؤولية، كلية الحقوق، جامعة قسنطينة 1، 2016-2017.

- محمد بن حمّار، المستهلك في عقد السياحة و الأسفار، مذكرة الماجستير في القانون، فرع قانون حماية المستهلك والمنافسة، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2015/2016.

- قماز ليلي الدياز، الروابط القانونية بين وكالات السياحة والسفر والعملاء، مذكرة ماجستير، تخصص قانون النقل، كلية الحقوق، جامعة تلمسان، 2003-2004.

#### ثالثا: المجلات العلمية:

- أحمد سعيد الزقرد، الروابط القانونية الناشئة عن عقد الرحلة، مجلة الحقوق الكويتية، السنة الثانية والعشرون، العدد الأول، مارس 1998.

- بركان زهية، السياحة الإلكترونية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتجارة الإلكترونية، مجلة الاقتصاد الجديد، مخبر الاقتصاد الرقمي في الجزائر، جامعة خميس مليانة، العدد 7، سبتمبر 2012.

- دلال يزيد، الحماية القانونية للسائح في ضوء عقد السياحة، مجلة دفاتر السياسة والقانون، تصدر عن كلية الحقوق جامعة ورقلة، العدد 11، جوان 2014.

- هدى زوير مخلف، سرمد عبد الجبار هدا، السياحة الافتراضية وتكنولوجيا المعلومات ودورها في تحقيق التنمية السياحية المستدامة، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 13 العدد 54، السنة 2017.

#### رابعا: المؤتمرات العلمية:

- جلام كريمة، منصور مونية، التجارة الإلكترونية: ضرورة حتمية لتفعيل السياحة الإلكترونية، الملتقى الدولي الأول حول الصناعة السياحية والتنمية المستدامة، نوفمبر، 2014، جامعة مستغانم.

- العمل على نشر ثقافة التسوق عبر شبكة الإنترنت وتوفير البنية التحتية لذلك، سواء في دولة المنتج السياحي أو الدول المستهدفة بالتسويق السياحي، وتحديد حقوق المستهلك وتوعية المستهلكين بحقوقهم:

- وجود نظام قانوني متكامل للمعاملات الإلكترونية ولعمل الوكالات السياحية، تتواءم مع الأشكال المستحدثة التي فرضتها السياحة الإلكترونية مثل الشركات السياحية الإلكترونية، وتضع القواعد الخاصة بتنظيم التوقيع الإلكتروني والدفع الإلكتروني وغيرها من وسائل المعاملات الإلكترونية:

- زيادة حوافز الاستثمار السياحي لتشجيع رؤوس الأموال الوطنية والأجنبية للدخول بجدية في مجالات السياحة الإلكترونية.

#### 6. قائمة المراجع:

##### أولا: الكتب:

- أحمد سعيد الزقرد، الروابط القانونية الناشئة عن عقد الرحلة، الحماية المدنية من الدعاية التجارية الكاذبة والمضللة، دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر، 2007.

- أحمد عبد الرزاق أحمد وآخرون، الإرشاد السياحي، دار الإتحاد، القاهرة، مصر، 2011.

- أسامة أبو الحسن مجاهد، خصوصية التعاقد عبر الإنترنت، دار النهضة العربية، مصر، 2000.

- أشرف جابر سيد، عقد السياحة، دراسة مقارنة في القانونين المصري والفرنسي دار النهضة العربية، مصر، 2006.

- مصطفى كافي وآخرون، مبادئ الإرشاد السياحي، ط 1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.

- رشا على الدين أحمد، النظام القانوني لعقد السياحة الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2010.

##### ثانيا: الرسائل الجامعية:

##### أ- رسائل الدكتوراه:

- دفايشية زهور، النظام القانوني للمسؤولية المدنية لمقدمي الخدمات، الدكتوراه الطور الثالث في الحقوق، تخصص: قانون المنافسة والاستهلاك، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تلمسان، 2018/2017.

- المرسوم التنفيذي رقم 06-244 المؤرخ في 21-06-2006، الذي يحدد شروط ممارسة نشاط الدليل السياحة وكيفيات ذلك ج.ر العدد 42 المؤرخة في 25-06-2006.

- المرسوم التنفيذي رقم 10-186 المؤرخ في 14 يوليو 2010، يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 2000-48، المؤرخ في 1 مارس 2000، الذي يحدد شروط وكيفيات إنشاء وكالات السياحة والأسفار واستغلالها، ج ر العدد 44 لسنة 2010.

- المرسوم التنفيذي رقم 13/378 المؤرخ في 09/11/2013، المحدد للشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك، ج ر العدد 58 لسنة 2013.

ب- الأجنبية:

- 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. Abrogé par l'Ordonnance n°2004-1391 du 20 décembre 2004. JORF 24 décembre 2004.

7. هوامش:

- ياسر أحمد بدر، حماية السائح في عقود السياحة الإلكترونية، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الثالث، حول: "السياحة والقانون"، كلية الحقوق، جامعة طنطا، مصر، 26-28 أبريل 2016.

رابعاً: النصوص القانونية:

أ- الوطنية:

- القانون رقم 99-06 المؤرخ في 04/04/1999، يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، ج ر عدد 24 لسنة 1999.

- القانون 03-09 المؤرخ في 25-02-2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ج ر العدد 15 لسنة 2009.

- القانون رقم 15-04 المؤرخ في 01/02/2015، الذي يحدد القواعد العامة للتوقيع والتصديق الإلكترونيين، ج ر 06 لسنة 2015.

- القانون 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، المؤرخ في 10 ماي 2018، ج ر 2 لسنة 2018.

- الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 20 رمضان 1395 هـ الموافق ل 26 سبتمبر 1975، المتضمن القانون المدني، المعدل والمتمم.

<sup>4</sup> - مشار لدى جلام كريمة، منصوري مونية، التجارة الإلكترونية: ضرورة حتمية لتفعيل السياحة الإلكترونية، الملتقى الدولي الأول حول الصناعة السياحية والتنمية المستدامة، نوفمبر 2014، جامعة مستغانم، ص 08.

<sup>5</sup> - المرسوم التنفيذي رقم 10-186 المؤرخ في 14 يوليو 2010، يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 2000-48، المؤرخ في 1 مارس 2000، الذي يحدد شروط وكيفيات إنشاء وكالات السياحة والأسفار واستغلالها، ج ر العدد 44 لسنة 2010.

<sup>6</sup> - ياسر أحمد بدر، حماية السائح في عقود السياحة الإلكترونية، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الثالث، حول: "السياحة والقانون"، كلية الحقوق، جامعة طنطا، مصر، 26-28 أبريل 2016، ص 2.

<sup>7</sup> - دفايشية زهور، النظام القانوني للمسؤولية المدنية لمقدمي الخدمات، الدكتوراه الطور الثالث في الحقوق، تخصص: قانون المناقصة والاستهلاك، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تلمسان، 2017/2018، ص 55.

<sup>8</sup> - ياسر أحمد بدر، المرجع السابق، ص 18.

<sup>9</sup> - بركان زهية، المرجع السابق، ص 356.

<sup>10</sup> - حبشاوي ليلي، مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن تنفيذ عقد السياحة والأسفار، أطروحة دكتوراه علوم، تخصص قانون خاص، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2017-2018.

<sup>1</sup> - تعرف الخدمات السياحية على أنها: "مجموعة من الأعمال والنشاطات توفر للسائح الراحة والتسهيلات عند شراء واستهلاك المنتجات السياحية خلال وقت سفرهم أو إقامتهم في المرافق السياحية بعيدا عن سكنهم الأصلي"، مروان السكر، مختارات من الاقتصاد السياحي، دار مجدلاوي، ط 1، الأردن، 1999، ص 39، كما يعرفها البعض على أنها: "تلك الأنشطة الغير ملموسة بطبيعتها التي تحقق الرضا والإشباع لاحتياجات السائح ورغباته عند شرائه للسلعة السياحية أو استهلاكه للخدمة، وقت سفره أو إقامته في أماكن القصد السياحي، محققة مردودا لمن يقدمها" بركان زهية، السياحة الإلكترونية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتجارة الإلكترونية، مجلة الاقتصاد الجديد، مخبر الاقتصاد الرقمي في الجزائر، جامعة خميس مليانة، العدد 7، سبتمبر 2012، ص 341.

<sup>2</sup> - القانون رقم 99-06 المؤرخ في 04/04/1999، يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، ج ر عدد 24 لسنة 1999.

<sup>3</sup> - حسب المفهوم الوارد في نص المادة 6 من القانون 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، المؤرخ في 10 ماي 2018، ج ر العدد 2 لسنة 2018، الذي يعرف المستهلك الإلكتروني بأنه: كل شخص طبيعي أو معنوي يقني يعرض أو بصفة مجانية سلعة أو خدمة عن طريق الاتصالات الإلكترونية من المورد الإلكتروني بغرض الاستخدام النهائي.

- <sup>27</sup> - احمد السعيد الزقرد، الروابط القانونية الناشئة عن عقد الرحلة، الحماية المدنية من الدعاية التجارية الكاذبة والمظلمة، دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر، 2007، ص 178.
- <sup>28</sup> - بلعوز رايح، المرجع السابق، ص 87.
- <sup>29</sup> - يراجع حيمر زليخة، المرجع السابق، ص 66 وبين حمار محمد، حماية المستهلك في عقد السياحة والأسفار، مذكرة ماجستير في القانون، فرع قانون حماية المستهلك والمنافسة، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2015-2016، ص 88.
- <sup>30</sup> - حيمر زليخة، المرجع السابق، ص 51.
- <sup>31</sup> - يراجع لتفاصيل اكثر بلعوز رايح، المرجع السابق، ص 87.
- <sup>32</sup> - دقايشية زهور، المرجع السابق، ص 51.
- <sup>33</sup> - حيمر زليخة، المرجع السابق، ص 52.
- <sup>34</sup> - دلال يزيد، الحماية القانونية للسائح في ضوء عقد السياحة، مجلة دفاتر السياسة والقانون، تصدر عن كلية الحقوق جامعة ورقلة، العدد 11، جوان 2014، ص 129.
- <sup>35</sup> - حيمر زليخة، المرجع السابق، ص 54.
- <sup>36</sup> - احمد السعيد الزقرد، المرجع السابق، ص 180.
- <sup>37</sup> - يزيد من التفاصيل عن أحكام القضاء الفرنسي بشأن تحميل وكالات السياحة والأسفار المسؤولية عن سوء اختيار مقدمي الخدمات، راجع: أحمد السعيد الزقرد، المرجع السابق، ص 211.
- <sup>38</sup> - بلعوز رايح، المرجع السابق، ص 88.
- <sup>39</sup> - حيمر زليخة، المرجع السابق، ص 55.
- <sup>40</sup> - دلال يزيد، المرجع السابق، ص 137.
- <sup>41</sup> - راجع نص المادتين 4 و 6 من المرسوم التنفيذي رقم 06-244 المؤرخ في 21-06-2006، الذي يحدد شروط ممارسة نشاط الدليل السياحة وكيفيات ذلك ج.ر العدد 42 المؤرخة في 25-06-2006.
- <sup>42</sup> - أحمد عبد الرزاق أحمد وآخرون، الإرشاد السياحي، دار الإتحاد، القاهرة، مصر، 2011، ص 22.
- <sup>43</sup> - بن حمار محمد، المرجع السابق، ص 91.
- <sup>44</sup> - أشرف جابر سيد، المرجع السابق، ص 78 وما بعدها.
- <sup>45</sup> - بن حمار محمد، المرجع السابق، ص 91 وأشرف جابر سيد، المرجع السابق، ص 80 و 81.
- <sup>46</sup> - دلال يزيد، المرجع السابق، ص 138.
- <sup>47</sup> - يراجع كل من بلعوز رايح، المرجع السابق، ص 87، وقماز ليلي الدياز، الروابط القانونية بين وكالات السياحة والسفر والعملاء، مذكرة ماجستير، تخصص قانون النقل، كلية الحقوق، جامعة تلمسان، 2003-2004، ص 53 و 54، وكذا أحمد سعيد الزقرد، الروابط القانونية الناشئة عن عقد الرحلة، مجلة الحقوق الكويتية، السنة الثانية والعشرون، العدد الأول، مارس 1998، ص 184.
- <sup>48</sup> - ياسر أحمد بدر، المرجع السابق، ص 18.
- <sup>11</sup> - جلام كريمة، منصورى مونية، المرجع السابق، ص 10.
- <sup>12</sup> - هدى زوير مخلف، سمر عبد الجبار هدا، السياحة الافتراضية وتكنولوجيا المعلومات ودورها في تحقيق التنمية السياحية المستدامة، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 13 العدد 54، السنة 2017، ص 252، 254.
- <sup>13</sup> - حيمر زليخة، مسؤولية وكالات السياحة والأسفار عن إخلالها بالتزاماتها التعاقدية تجاه المتعاملين معها، مذكرة ماجستير في الحقوق، فرع عقود ومسؤولية، كلية الحقوق، جامعة قسنطينة 1، 2016-2017، ص 50.
- <sup>14</sup> - أسامة أبو الحسن مجاهد، خصوصية التعاقد عبر الإنترنت، دار النهضة العربية، مصر، 2000، ص 39.
- <sup>15</sup> - رشا على الدين أحمد، النظام القانوني لعقد السياحة الإلكتروني، دار الجامعية الجديدة، مصر، 2010، ص 18 وما بعدها.
- <sup>16</sup> - ياسر أحمد بدر، المرجع السابق، ص 12.
- <sup>17</sup> - أسامة أبو الحسن مجاهد، المرجع السابق، ص 57.
- <sup>18</sup> - أشرف جابر سيد، عقد السياحة، دراسة مقارنة في القانونين المصري والفرنسي دار النهضة العربية، مصر، 2006، ص 25 وما بعدها.
- <sup>19</sup> - القانون رقم 04-15 المؤرخ في 01/02/2015، الذي يحدد القواعد العامة للتوقيع والتصديق الإلكترونيين، ج العدد 06 لسنة 2015.
- <sup>20</sup> - تعرف بموجب نص المادة 1/3 من القانون رقم 06-99 السالف الذكر، بأنها: "كل مؤسسة تجارية تمارس بصفة دائمة نشاطا سياحيا".
- <sup>21</sup> - حيمر زليخة، المرجع السابق، ص 44.
- <sup>22</sup> - اشرف جابر سيد، المرجع السابق، ص 87.
- <sup>23</sup> - من الصعب في تعريف المرشد السياحي تحديد وظيفة ثابتة أو محددة يقوم بها، فالمرشد يقوم بكثير من الأعمال في كل الأماكن التي يتواجد بها أو التي يقوم السياح بزيارتها، لذا يمكن تعريف المرشد السياحي على أنه "الدليل الذي يقوم بمرافقة السياح والزوار والوفود الأجنبية إلى المعالم والمنشآت والمواقع السياحية والتاريخية والأثرية، يرشدهم ويوزدهم بالمعلومات اللازمة عنها، والرد على استفساراتهم بمعلومات دقيقة وصحيحة وموضوعية وتجنب الإضافات والاجتهادات، والبقاء معهم ومرافقتهم من تاريخ وصولهم حتى مغادرتهم، كما يعمل على سلامة السائحين الذين يرافقهم والحفاظ على ممتلكاتهم وعدم تعريضهم لأي مضايقات، مصطفى كافي وآخرون، مبادئ الإرشاد السياحي، ط 1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص 94.
- <sup>24</sup> - حبشاوي ليلي، المرجع السابق، ص 95.
- <sup>25</sup> - ياسر أحمد بدر، المرجع السابق، ص 18.
- <sup>26</sup> - بلعوز رايح، النظام القانوني لعقد السياحة والأسفار في التشريع الجزائري، مذكرة ماجستير في القانون، تخصص عقود ومسؤولية، كلية الحقوق والعلوم التجارية، جامعة بومرداس، 2005-2006، ص 87-88، دقايشية زهور، المرجع السابق، ص 57.

<sup>49</sup> - عملاً بأحكام المادة 564 من القانون المدني الجزائري، الصادر بموجب الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 20 رمضان 1395 هـ الموافق ل 26 سبتمبر 1975، المعدل والمتمم..

<sup>50</sup> - طبقاً للمادة 580 من القانون المدني الجزائري التي تنص على أنه " إذ أناب الوكيل عنه غيره في تنفيذ الوكالة دون أن يكون مرخصاً له في ذلك كان مسئولاً عما فعل النائب كما لو كان هذا العمل قد صدر منه هو، ويكون الوكيل ونائبه في هذه الحالة متضامنين في المسؤولية، أما إذا رخص للوكيل في إقامة نائب عنه دون أن يعين شخص النائب فإن الوكيل لا يكون مسئولاً إلا عن خطئه في اختيار نائبه أو عن خطئه فيما أصدره له من تعليمات، ويجوز في الحالتين للموكل والنائب أن يرجع كل منهما مباشرة على الآخر."

<sup>51</sup> - حبشاوي ليلي، المرجع السابق، ص 101.

<sup>52</sup> - لتفاصيل أكثر يراجع بن حمار محمد، المرجع السابق، ص 92.

<sup>53</sup> - حيمر زوليخة، المرجع السابق، ص 57.

<sup>54</sup> - Article 23 de 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, (Abrogé par Article L211-17 de l'Ordonnance n°2004-1391 du 20 décembre 2004 - art. 5 (V) JORF 24 décembre 2004): «Toute personne ... 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».

<sup>55</sup> - بلعزوز رايح، المرجع السابق، ص 26.

<sup>56</sup> - أحمد سعيد الزقرد، الروابط القانونية الناشئة عن عقد الرحلة، الحماية المدنية من الدعاية التجارية الكاذبة والمظلمة، المرجع السابق، ص 185، بلعزوز رايح، المرجع السابق، ص 90.

<sup>57</sup> - أحمد سعيد الزقرد، المرجع السابق، ص 185.