حماية السائح في مرحلة تنفيذ عقد السياحة بين مقتضيات القواعد العامة وأحكام القانون 99–06

Tourists protection during the excustion of tourism contract between the general rules and the provision of law 06-99

قاسمي زهيرة[*1]، حسينة شرون[2]

[1] جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر)، zahirakacemi@gmail.com

[2]جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر)، hhacina@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2021/10/20 تاريخ القبول: 2021/12/08 تاريخ النشر: 2021/12/15

ملخص:

إن المشرع الجزائري وبهدف توفير الحماية اللازمة للسائح في مواجهة وكالة السياحة والأسفار وبغية تحقيق التوازن العقدي بينهما ألقى على عاتق الأخيرة مجموعة من الالتزامات القانونية وانطلاقا من نصوص القانون 99–06 الذي يحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار نجد أن المشرع من خلال نص المادة 21 منه قد ألزم الوكالات السياحة بحسن تنفيذ العقد السياحي باعتبار أن ذلك يشكل أهم ضمانة قانونية يستفيد منها السائح وتهدف هذه الدراسة إلى توضيح مدى كفاية هذه الضمانات التي جاء بها التشريع لأجل حماية السائح المستهلك للخدمات السياحية.

كلمات مفتاحية: السائح،الالتزام بالترفيه،الإرشاد السياحي، ضمان السلامة.

Abstract:

The Algerian legislator, with the aim of providing the necessary protection for the tourist in the face of the tourism and travel agency, and in order to achieve a contractual balance between them, placed on the latter a set of legal obligations in the provisions of Law 99-06, which governs the activity of tourism and travel agencies, we find that the legislator, through the text of Article 21 of it, has obligated tourism agencies to properly implement the tourism contract. This study aims to clarify the adequacy of these guarantees that the legislation came with in order to protect the tourist consuming tourism services.

Keywords: tourist ,commitment to entertainment , tourist guide ,safety guarantee.

*المؤلف المرسل

مقدمة:

تعد السياحة ظاهرة اجتماعية وإنسانية تطورت وازدهرت على نحو أصبحت اليوم تمثل خاصية العصر الحديث، إذ أنها تقوم على اختلاف صورها على التنقل والسفر والترحال، حيث التداخل بين الأشخاص والثقافات والحضارات في عالم يوصف بأنه أصبح اليوم أشبه بالقرية الصغيرة. الأمر الذي أوجب توفير حماية كافية للسياح ولتحقيق مثل هذه الحماية أوجد المشرع الجزائري القانون 99-06 (1999، الجريدة الرسمية العدد 24 المؤرخة في 7 افريل 1999) الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار ونظم من خلاله المشرع النشاط السياحي وأدواته ولعل أهمها هو العقد السياحي الذي يبرم بين السائح ووكالة السياحة والأسفار،ونظرا لكون السائح هو مستهلك لخدمات سياحية بالإضافة إلى الدور الذي يقوم به في قطاع السياحة واعتباره الحلقة الأهم في العلاقة التعاقدية التي تربطه بالوكالات السياحية فإن هذه الأسباب تعتبر أهم المعايير المحددة للحماية القانونية للسائح التي فرضت على المشرع الجزائري التدخل لتحقيق التوازن بين أطراف عقد السياحة وهو الهدف من هذه الدراسة وبناء على ذلك نطرح الإشكالية الآتية:

هل القوانين التي أصدرها المشرع الجزائري سواء التي تتمثل في القواعد العامة، وحتى النصوص الخاصة بتنظيم قطاع السياحة كفيلة بحماية السائح الذي ابرم عقداً مع وكالات السياحة لإشباع حاجاته الاستهلاكية في هذا المجال؟

وللإجابة على هذه الإشكالية اتبعنا المنهج التحليلي بما يتماشى مع طبيعة الموضوع حيث حاولنا تحليل النصوص القانونية في القانون المدني ونصوص القانون 99-06 الذي يحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار وفق خطة ثنائية ،قسمنا من خلالها هذه الدراسة إلى محورين ، تم التطرق في المحور الأول إلى الحماية الوقائية التي جاء بها المشرع الجزائري لحماية السائح خلال تنفيذ عقد السياحة،أما المحور الثاني فكان حول الضمانات المكملة لحماية السائح خلال تنفيذ عقد السياحة.

المحور الأول : التزام وكالة السياحة بتنفيذ عقد السياحة بحسن نية (الحماية الوقائية)

لقد حاولت التشريعات الحديثة ومن بينها التشريع الجزائري تقنين العلاقة بين طرفي العقد السياحي بإلقاء مجموعة من الالتزامات أثناء مرحلة التنفيذ على عاتق وكالة السياحة والأسفار، وبتنفيذها تكون هذه الأخيرة قد قدمت رحلة سياحية سليمة و آمنة إلى السائح.

و انطلاقا من نص المادة 107 من القانون المدني الجزائري (1975، الجريدة الرسمية عدد 78 الصادرة ب 16 فبراير 1975) والتي جاء نصها كالآتي:" يجب تنفيذ العقد طبقا لما اشتمل عليه وبحسن نية،ولا يقتصر العقد إلى إلزام المتعاقد بما ورد فيه فحسب بل يتناول أيضا ما هو من مستلزماته وفقا للقانون والعرف والعدالة بحسب طبيعة الالتزام." حيث نرى من خلال هذا النص أن تنفيذ العقد بحسن نية هو من مستلزمات العقد إذ يجب على وكالة السياحة والأسفار أن تقوم بتنفيذ التزاماتها تجاه السائح بحسن نية ودون غش أو تدليس ،ويعد مبدأ حسن النية من أهم المبادئ التي شهدتها نظرية العقد ،ويقصد به أن لا يكون المتعاقد سيء النية في تنفيذ التزاماته وهو معنى دقيق يوسع من دور القاضي في تحديد مضمون العقد . (عيسى، 2008، صفحة 38)

وحول مظاهر تنفيذ وكالة السياحة والأسفار لعقد السياحة بحسن نية ،نجد عدة التزامات يبرز من خلالها حسن التنفيذ لهذا العقد، منها التزام وكالة السياحة بالعناية والتبصر وكذلك الالتزام بالترفيه وتسلية السائح إلى جانب الالتزام بضمان سلامته.

أولا-التزام وكالة السياحة بالعناية والتبصر:

من خلال القانون رقم 99-06 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار نجد أن المادة 21 منه تنص على أنه :" تكون الوكالة مسؤولة عن كل ضرر يتعرض له الزبون مترتب عن عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي لالتزاماتها وكذا كل ضرر آخر ناتج عن أي مقدم خدمة تلجأ إليه الوكالة عند انجاز الخدمات المتفق عليها."

فوكالات السياحة والأسفار باعتبارها محترفة وعالمة بأمور الرحلات والترفيه السياحي وكونها تتوفر على وسائل كافية لتقديم خدمات جيدة للسياح هي ملزمة ببذل العناية وأن تكون متبصرة في القيام بخدماتها.

وقد عرف الفقه الالتزام بالتبصر على أنه : التزام يقع على عاتق كل مدين يلتزم بمقتضاه أن يكون ملما بالمعلومات الفنية والعلمية المتعلقة بمهنته إلماما كافيا . (البهجي، 2013، صفحة 28)

فالالتزام بالتبصر والعناية هو التزام أساسي خاصة في العقود الرابطة بين المهنيين وغير المهنيين. فالسائح له أن يتقدم إلى الوكالة لحجز التذكرة أو للمشاركة في رحلة منظمة بشروط معلن عنها مسبقا من طرف تلك الوكالة فإنه يهدف أساسا إلى ضمان مقعد على متن وسيلة النقل أو إلى الترفيه والمتعة ، لذا فعلى وكالة السياحة أن تكون على دراية بكل ما يحيط بتقديم مثل هذه الخدمات والاستعانة بمقدمي الخدمات السياحية عند الاقتضاء. (البهجي، 2013، صفحة 57)

فهذا الالتزام هو أحد تطبيقات مبدأ حسن النية في تنفيذ العقود ،فهو من مستلزمات العقد ولو لم يرد صراحة في العقد، (حسين، السنة العاشرة،العدد 24،سنة 2005، صفحة 32)وعليه فان وكالة السياحة والأسفار تبقى ملزمة ببذل العناية اللازمة والتبصر في تنفيذ التزاماتها وعليها أن ترتب أمورها قبل أن تتعاقد مع الزبون باعتباره الطرف الأضعف في العلاقة التعاقدية. (دلال، العدد 11 جوان 2014، صفحة 16)

ثانيا–الالتزام بالترفيه والتسلية:

تلتزم وكالة السياحة والأسفار بموجب عقد السياحة بحسن تنفيذ برنامج الرحلة السياحية،فيقع على عاتقها تنظيم الرحلة بصورة دقيقة ومنضبطة وأن تحقق الغاية التي من أجلها عهد السائح إلى القيام بهذه الرحلة وهي تحقيق المتعة والتسلية والراحة والترفيه. (الياس، 2011، صفحة 167)

ومن أجل ضمان رحلة يتحقق الهدف منها لابد لوكالة السياحة والأسفار من أن تنظم برنامج الرحلة السياحية بصورة دقيقة، حيث تقدم من خلالها كافة الخدمات السياحية الداخلة في نطاق العقد وفي المدة المخصصة للعقد. فيجب أن تحترم المواعيد اليومية للمغادرة والوصول إلى المناطق المحددة في البرنامج ويجب أن تكون فترات الإقامة محددة في كل منطقة تراد زيارتها. (علي، 2003، صفحة 128)

ولكي يتحقق حسن تنظيم الرحلة السياحية فلابد من أن يكون برنامج الرحلة منسقا بصورة لا يؤدي إلى إرهاق السياح بحيث يفقد الهدف من الرحلة بتحقيق الترفيه والراحة ، فيجب على وكالة السياحة مثلا أن تبدأ الرحلة إلى الأماكن القريبة ثم البعيدة لا أن يخلط بين الأماكن القريبة والبعيدة وإلا فسوف يؤدي إلى إرهاق السياح ويفقد الانسجام في برنامج الرحلة ولا يتحقق الهدف منها. (الياس، 2011، صفحة 167)

إذ يعتبر الالتزام بالترفيه الهدف الأسمى والرئيسي من العقد السياحي، إذ يلجأ السائح إلى وكالة السياحة والأسفار بدافع ما ينتظره منها من تسلية وترفيه. ونظرا لما تتمتع بع وكالة السياحة من خبرة ومهنية تتيح للسائح التمتع بالرحلة عموما وبأقصى حد ممكن من الراحة والترفيه.

وقد ذهبت محكمة النقض الفرنسية إلى أنه إذا اثبت السائح عدم بلوغ الهدف الأسمى من الرحلة ألا وهو الترفيه، جاز تحميل وكالة السياحة المسؤولية عن الإخلال بأهم شروط العقد . ومن ذلك أيضا ما ذهبت إليه محكمة السين في قرار لها بتاريخ 22-1-1960 إلى أن استعمال الطريق السيار لعبور ألمانيا قصد تدارك الوقت الذي تم تضييعه أثناء الرحلة ،خطأ من جانب وكالة السياحة،نتج عنه تفويت فرصة الاستمتاع بالمناظر الجميلة على السياح ،مما افقد الرحلة جماليتها والسياح راحتهم ونشاطهم. (أنوي، 16 مارس 2012، صفحة 91)

ومن قبيل ذلك أيضا فوات فرصة السائح الذي كان ذاهبا لاجتياز مغامرات السفاري في قلب غابات إفريقيا،مما أدى أمكن تحميل المسؤولية لوكالة السياحة عن الضرر المعنوي الذي لحق نفسية السائح إثر توقف الحافلة التي كان يقلها على يد مسلحين مجهولين. (tourneau، ,édition,1982 éme3، صفحة 466)

ويبدو أن القانون الجزائري يسير في هذا الاتجاه من خلال نصوصه القانونية ،حيث تنص المادة 182 من القانون المدني الجزائري على أنه:"... ويشمل التعويض ما لحق الدائن من خسارة وما فاته من كسب بشرط أن يكون هذا نتيجة طبيعية لعدم الوفاء بالالتزام.." والتي يذهب الفقه (الفاخوري، 2002، صفحة 73) إلى أنها تخول إمكانية التعويض عن الضرر المعنوي الناتج عن عدم تنفيذ المقتضيات العقدية، فالشخص الذي تضرر معنويا من عدم الاستفادة من خدمة سياحية كان متفقا بشأنها مع الوكالة فانه يستحق تعويضا عن ذلك.

ثالثا-الالتزام بضمان سلامة السائح:

لقد ارتبط عقد السياحة تاريخيا بوجود الالتزام بضمان سلامة السائح،وتطور بتطور الالتزام نفسه،فبعدما كان العقد محددا من حيث نوعية الرحلات السياحية وكميتها ،تطور العقد بزيادة الخدمات المقدمة، الأمر الذي أدى إلى زيادة المخاطر التي تصاحب هذه الرحلات،وكان لذلك دوره في إلزام وكالة السياحة والأسفار بتوفير الإجراءات التي من شأنها أن تحمي السياح من الأخطار التي تواجههم. (أنوي، 16 مارس 2012، صفحة 92)

وقد جسد المشرع الجزائري هذا الالتزام من خلال نص المادة 18 من القانون 99-06:" يجب على الوكالة، في إطار ممارسة نشاطاتها، أن تأخذ جميع الإجراءات والاحتياطات التي من شأنها توفير أم الزبون وممتلكاته التي تقبل التكفل بها."

فمن خلال هذا النص ألقى المشرع الجزائري على عاتق وكالات السياحة والأسفار التزام باتخاذ كافة الإجراءات والاحتياطات التي شأنها الحفاظ على أمن الزبون (السائح).

هذا الالتزام يمكن اعتباره نقطة تقاطع كل الالتزامات المفروضة على الوكالة السياحية،وقد أعلن عنه لأول مرة من قبل القضاء الفرنسي من طرف محكمة النقض الفرنسية في 21-11-1911 في عقد النقل قصد حماية المضرورين من التقدم الذي عرفه عالم المواصلات والذي عرف امتدادا في كثير من العقود ومن بينها عقد السياحة.(Capitant, 9éme édition,1991, p. 767)

وباستقراء الاجتهاد القضائي الفرنسي نلاحظ أنه رغم استلهامه لهذا الالتزام من قواعد عقد النقل، إلا أن تحديد مضمونه يختلف بين عقد السياحة وعقد النقل. (الفاخوري، 2002، صفحة 75)

ونشير هنا أن الالتزام بضمان السلامة سواء في العقد السياحي أو في عقد النقل يشترط فيه أن يكون هناك خطر يتهدد أحد طرفي العقد في حياته وأن يسلم نفسه للآخر وأن يكون المدين بالالتزام بضمان السلامة محترفا وهذه الشروط تتوفر غالبا في العلاقة بين أطراف عقد السياحة. (بشينة، العدد الثاني المجلد 11 سنة2018، صفحة 372)

فالسائح باشتراكه في الرحلة السياحية يكون قد سلم نفسه لوكالة السياحة،وهذه الأخيرة تعد مدينا محترفا ويشترط فيها الاختصاص المهني بنص القانون ،حيث ألزم المشرع الجزائري من خلال نص المادة 7 من القانون 99-06 أن يكون الوكيل السياحي ذو صفة مهنية.

و حول السريان الزمني للالتزام بضمان السلامة فان الفقه مستقر على أن وكالة السياحة والأسفار تعد مسئولة عن سلامة السائح منذ فترة دخول العقد قيد التنفيذ، أي أن بداية الالتزام بضمان السلامة يبدأ عند تنفيذ العقد وليس عند إبرامه.وينتهي بانتهاء الرحلة والوصول إلى المكان المحدد لانتهاء الرحلة، وغالبا ما يكون مكان الانطلاق هو مكان الانتهاء نفسه. (الياس، 2011، صفحة 181)

وإن كانت وكالة السياحة ملزمة بسلامة السائح الشخصية فان هذا الالتزام يمتد ليشمل الالتزام بسلامة أمتعته أيضا، فوكالة السياحة تكون مسئولة عن كل سرقة أو فقدان لأمتعة السائح،وهي بذلك تلتزم بتحقيق نتيجة. (الياس، 2011، صفحة 183)

رابعا- الالتزام التعاقدي بالإعلام:

إن الالتزام بالإعلام في إطار عقد السياحة ينقسم إلى نوعين ،التزام قبل التعاقد بالإعلام والتزام تعاقدي بالإعلام أما الأول فانه يفرض على وكالة السياحة تزويد وإحاطة السائح بظروف التعاقد كافة، ويجد أساسه في نظرية صحة وسلامة الرضا، حيث يجب أن يقدم السائح على إبرام العقد بإرادة حرة متنورة بحقيقة العقد وبياناته التفصيلية وبمدى ملاءمته لغرضه الرئيس من إبرام العقد السياحي. (زليخة، الالتزام بالاعلام في مجال خدمات السياحة والأسفار، العدد 1 الملجد الثامن سنة 2020، صفحة 285)

في حين الالتزام التعاقدي بالإعلام- والذي يعنينا في هذه الدراسة- فهو يفرض على وكالة السياحة تزويد السائح بمعلومات معينة في أثناء تنفيذ العقد يجد أساسه في نص المادة107 من القانون المدني، إذ تلتزم وكالات السياحة والأسفار بوصفها المتعاقد المحترف،صاحب الخبرة الفنية والمؤهلات العلمية بتقديم معلومات محددة ولازمة في العقد السياحي. (عبادي، 2012، صفحة 210)

ويلاحظ أن الفقه يقسم الالتزام بالتعاقدي بالإعلام إلى ثلاث صور ،الصورة الأولى تتمثل بإخطار المتعاقد الآخر بالبيانات التي يتوقف عليها حسن تنفيذ العقد، والصورة الثانية تتمثل بتقديم حسابات عنها،أما الصورة الثالثة للالتزام فهي لفت نظر المتعاقد الآخر وإحاطته علما بمسائل يترتب عليها حسن تنفيذ العقد. (عبادي، 2012، صفحة 211)

ويمكن القول أن وكالة السياحة ملزمة بأن تقدم لعملائها في أثناء تنفيذ العقد المعلومات الصادقة والدقيقة عن تنظيم الرحلة السياحية، وذلك فيما يتعلق بوقت ومكان بدء وعودة الرحلة وتحديد وسائل النقل وخط سير الرحلة وعدد أفراد الفوج السياحي المشارك فيها، والمخاطر التي يمكن أن تواجههم في زيارة بعض الأماكن.

المحور الثاني: الضمانات القانونية المكملة لحسن تنفيذ عقد السياحة

على الرغم من كافة الالتزامات التي فرضها المشرع الجزائري على وكالة السياحة والأسفار سواء قبل تنفيذ عقد السياحة أو خلال تنفيذه ،إلا أن السائح يظل الطرف الأضعف في علاقته التعاقدية مع وكالة السياحة وهذا يعود لاختلاف مستوى الخبرة الفنية بينه وبينها، وهو ما استوجب من المشرع أن يوسع من دائرة الالتزامات المفروضة على كل من الوكالة السياحية من جهة والسائح من جهة أخرى، فهذه الالتزامات في ذات الوقت هي ضمانات قانونية مكملة لحسن تنفيذ العقد السياحي على أكمل وجه

وبالتالي تحقيق حماية للسائح خلال الرحلة السياحية ومن خلال هذه المحور سنتطرق إلى أهم هذه الضمانات المكملة على النحو الآتي:

أولا– الضمانات المكملة لحسن تنفيذ عقد السياحة المرتبطة بوكالة السياحة والأسفار:

إن الحديث عن وجود ضمانات قانونية مكملة لحسن تنفيذ العقد السياحي توحي بأن الالتزام العام بحسن التنفيذ للعقد قد لا يكفي لحماية السائح حماية كافية، وبالتالي فإن هذه الضمانات قد تؤدي دورا مهما إذا كملت الالتزامات الأساسية لتنفيذ العقد بحسن نية ،وبذلك تحقق الحماية القانونية للسائح إلى جانب تحقيق الراحة والأمان والمتعة للسائح من خلال الرحلة السياحية،وفيما يلي نوضح أهم هذه الضمانات والتي تقوم وكالة السياحة بتقديمها.

1–الالتزام بتقديم المساعدة والمشورة:

إن الالتزام بتقديم المساعدة والمشورة، التزام يفرض على عاتق الطرف المهني أو المحترف في العقد بحيث يفرض على وكالة السياحة باعتبارها مهنيا تقديم المساعدة والمشورة للسائح،ويتميز هذا الالتزام بأنه التزام تعاقدي ،يأتي بعد إبرام العقد،ولا يترتب إلا بمناسبة تنفيذه، ويستند إلى مبدأ حسن النية في تنفيذ العقود. (الزقرد، 2008، صفحة 121)

فهو التزام تابع ومكمل للالتزام الأصلي والمتمثل في حسن تنفيذ العقد السياحي من قبل وكالة السياحة،فهو ينطوي على شرح أكثر تحديدا للسائح بحيث لا يقتصر على مجرد التنبيه أو التحذير ولفت نظر السائح بل يستلزم فوق ذلك نصحه وإرشاده. (بلحاج، 2014، صفحة 174)

وقد نص عليه المشرع الجزائري من خلال نص المادة الرابعة من القانون 99–06 الذي يحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار على أنه: تتمثل الخدمات المرتبطة بنشاط وكالة السياحة والأسفار على وجه الخصوص فيما يأتي:".....–استقبال ومساعدة السياح خلال اقامتهم،"

ويتميز الالتزام بتقديم المساعدة والمشورة في عقد السياحة عن ذلك الذي ينتج عن عقد تقديم المشورة والذي تعد الخدمة من خلاله التزاما أصليا وليس مجرد التزام تابع، ويسمى فقها بعقد الإرشاد ومرافقة السائح.حيث لا يعد هذا الأخير التزاما سابقا على التعاقد بل هو تعهد يمثل التزاما عقديا أصيلا إن لم يكن وحيدا يقع على عاتق الشخص الذي يحترف تقديم المشورة (أنوي، 16 مارس 2012، صفحة 93).

وعليه فإن الالتزام بتقديم المساعدة ومشورة السائح المستهلك يفرض على وكالة السياحة باعتبارها الطرف القوي في العلاقة التعاقدية،مساندة مستهلك الخدمات السياحية في كافة أطوار العقد من إبوائه أو نقله وغير ذلك من الخدمات،كما يفرض عليها تقديم المشورة الفنية خلال تنفيذ عقد السياحة ، فهو يعد التزاما ضروريا أي إخلال به يجعل وكالة السياحة مسؤولة في مواجهة السائح. (أنوي، 16 مارس 2012، صفحة 94)

وعلى أي حال يكتسب التزام الوكالة السياحية تزويد السائح بكافة المعلومات الضرورية عن مجمل العملية التعاقدية أهمية كبيرة، خاصة بعد ظهور النظام الرقمي(الالكتروني أو المعلوماتي)، أصبح تقديم المعلومات الفنية الضرورية مسألة لا يجوز تجاوزها، إذ لا يمكن التعامل بهذا النظام الآلي الالكتروني،ما لم يكن هناك معلومات فنية أو تقنية عن استخدامه. (بلحاج، 2014، صفحة 175)

2-التزام وكالة السياحة بمتابعة مقدمي الخدمات ورقابتهم:

إن الالتزام بمتابعة ومراقبة مقدمي الخدمات السياحية- كالناقل والمرشد السياحي- هو التزام مستقل عن الالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات السياحية، بحيث يقع هذا الأخير قبل إبرام العقد،أما الالتزام بالمتابعة والمراقبة فيكون أثناء تنفيذ العقد ويكون على وكالة السياحة أن تقوم بمتابعة مقدمي الخدمات السياحية وان تراقب حسن تنفيذهم. (عبادي، 2012، صفحة 196)

وبناءا على ذلك فان اختيار وكالة السياحة والأسفار لناقل حسن السمعة لا ينفي مسؤوليتها في متابعة هذا الناقل أثناء قيامه بعملية النقل، كما لو كانت السيارة المراد أن يتم عملية النقل بها مكيفة واتفق على تشغيله خلال الرحلة إلا أن الناقل لم يقم بتشغيله في أثناء عملية التنقل.

ومسؤولية وكالة السياحة بمتابعة مقدمي الخدمات لا تنتهي بمرحلة معينة من الرحلة السياحية،بل تكون في كافة مراحل تنفيذ الرحلة، من النقل والإقامة في الفندق وزيارة الأماكن المختلفة ...الخ والى انتهاء الرحلة السياحية. (الياس، 2011، صفحة 184)

إن وكالة السياحة لا تلتزم فقط بحسن اختيار مقدمي الخدمات السياحية بل يقع عليها الالتزام بمتابعتهم ورقابتهم أثناء تقديمهم الخدمات،فهو أوسع مدى من مجرد الالتزام بحسن الاختيار. (الزقرد، 2008، صفحة 133)

ومع ذلك فان الالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات السياحية يكمل الالتزام بالرقابة عليهم ويغني عنه أحيانا، فإذا أحسنت الوكالة السياحية اختيار من يعهد إليهم تنفيذ بعض التزامات الرحلة من

أصحاب الخبرة بالأعمال السياحية، ومن يتمتعون بسمعة حسنة،سهل بعد ذلك رقابتهم أثناء أداء عملهم. (الزقرد، 2008، صفحة 134)

وقد أكد القضاء الفرنسي هذا الالتزام في العديد من الأحكام ،ومن بينها ما ذهبت إليه محكمة النقض الفرنسية التي أكدت وجود التزام على عاتق وكالات السياحة والأسفار بمراقبة مقدمي الخدمات وتنفيذ عقد السياحة بما يتفق وأصول مبدأ حسن النية، وذلك بمناسبة دعوى تتلخص وقائعها في أن أحد السائحين وصديقة له اشتركا في رحلة منظمة أو شاملة إلى الشرق الأقصى،وفي الطريق من الفندق إلى المطار،أصيبت الصديقة في حادث مركبة،وعندما رفعت دعوى التعويض على الوكالة المنظمة للرحلة،أيدتها محكمة استئناف باريس،فحكمت بمسؤولية الوكالة المذكورة،والتي نظمت الرحلة لحساب نادي البحر المتوسط عن الإخلال بالالتزام بمراقبة الناقل المحلي أثناء الرحلة وبالتالي تعويض المضرور عن الضرر الجسدي الذي تخلف عن الحادث.وأكدت ذلك محكمة النقض واعتبرت أن وكالة السياحة ملزمة بمراقبة سائر مقدمي الخدمات السياحية للعملاء وخاصة بالنسبة للناقل. (زليخة، مسؤولية وكالات السياحة والأسفار عن اخلالها بالتزاماتها التعاقدية تجاه المتعاملين معها، 2016-2017، صفحة 59)

وهو ما أكده المشرع الجزائري من خلال نص المادة 21 من القانون 99-06 السالف الذكر والذي ألقى من خلالها المسؤولية الكاملة على عاتق وكالة السياحة إذا ما ألحق مقدم الخدمة السياحية- الذي استعانت به- ضررا بأحد السياح خلال تنفيذ عقد السياحة.

وهو من شأنه أن يدفع وكالات السياحة والأسفار إلى تنفيذ الالتزام بمراقبة مقدمي خدمات السياحة بحرص وعناية،وبالتالي تحقيق الحماية القانونية للسائح خلال تنفيذ عقد السياحة.

3- التزام وكالة السياحة بإرشاد السياح:

في إطار التنفيذ السليم لعقد السياحة ألزم المشرع الجزائري وكالة السياحة من خلال نصوص القانون 99-06 الذي يحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار بأن تستخدم مرشدين سياحيين لمرافقة السياح خلال الرحلات السياحية حيث جاء نص المادة 27 منه كالآتي:" يجب على الوكالات استخدام المرشدين السياحيين المعتمدين من طرف الوزارة المكلفة بالسياحة في مرافقة السياح خلال زياراتهم للمتاحف والآثار التاريخية والمواقع الأثرية وتقديم شروحات لهم."

وما يستفاد من هذا النص أن المرشد السياحي من شأنه المساهمة في تنفيذ مراحل العقد السياحي على أكمل وجه خاصة من حيث تقديم شروحات وتوضيحات حول المناطق المزارة ،أي تعزيز جانب

الإعلام والمعرفة لدى السياح ،والملاحظ أيضا أن القانون اوجب أن يكون الدليل السياحي معتمد لدى الوزارة المكلفة بالسياحة أي تتوفر فيه المستوى المهني والتقني المناسب وقد تكفل المرسوم التنفيذي رقم 06-224 المؤرخ ل2 يونيو 2006 الذي يحدد شروط ممارسة الدليل في السياحة و كيفيات ذلك بكل المعلومات والشروط القانونية التي يجب توفرها لدى المرشد السياحي (2006، الجريدة الرسمية العدد 42 المؤرخة في 25 جوان 2006)

ثانيا- الضمانات المكملة لتنفيذ عقد السياحة المرتبطة بالسائح:

كما تلتزم وكالة السياحة بالتزامات عدّة تجاه السائح فإن عقد السياحة يرتب التزامات عدة على عاتق الأخير، فعقد السياحة هو عقد ملزم لجانبين. وفيما يلي نوضح أهم الالتزامات الملقاة على عاتق السائح والمكملة لحسن تنفيذ عقد السياحة على نحو يحميه من كل ضرر:

1-الالتزام بمراعاة برنامج الرحلة السياحية:

يقع على عاتق السائح الالتزام بمراعاة برنامج الرحلة السياحية وذلك في مقابل التزام وكالة السياحة بحسن تنفيذ الرحلة السياحية،فيجب على السائح أن يراعي البرنامج الزمني المحدد من قبل وكالة السياحة،والتقيد بالمواعيد الزمنية المحددة للبقاء في الأماكن المختلفة التي يتم زيارتها، ومواعيد الذهاب إلى الفندق والمواعيد المحددة للطعام وغيرها من فقرات الرحلة السياحية. (علي، 2003، صفحة 156)

كما يقع على السائح أيضا،التقيد بالتعليمات التي تصدرها له وكالة السياحة والأسفار وأن لا يخرج عنها وإلا عد مسئولا عن أي ضرر يحدث نتيجة الخروج عن تعليماته، لأنه سيكون بذلك قد خرج من عهدة الوكالة فيتحمل تبعات خطئه. (الياس، 2011، صفحة 190)

كما يلتزم السائح خلال الرحلة السياحية بمراعاة السائحين الآخرين وأن لا يؤدي بتصرفاته إلى إزعاج الغير ممن اشتركوا في الرحلة السياحية، وذلك بأن يبقى ضمن المجموعة السياحية عند زيارة الأماكن المحددة في برنامج الرحلة السياحية،وأن لا يصدر منه أي تصرف غير لائق تجاه المشاركين في الرحلة ومقدمي الخدمات السياحية.وأن يحترم التعليمات المتعلقة بالنظام العام والآداب العامة أثناء الرحلة. (الياس، 2011، صفحة 190)

2-الالتزام بإعلام وكالة السياحة والأسفار:

كما أن وكالة السياحة ملزمة تجاه السائح بإعلامه بالمعلومات اللازمة من أجل تحقيق رحلة هادئة و آمنة،فان السائح ملزم بإعلام وكالة السياحة بالمعلومات اللازمة لتنفيذ الرحلة وما قد ينجم عنها من مشاكل قانونية.

ويتضمن هذا الالتزام تحذير أو حث انتباه وكالة السياحة إلى أية ظروف أو معلومات معينة من شأنها أن تؤثر في تنفيذ الرحلة السياحية أو ينشأ عنها مخاطر مادية أو قانونية، أي أن الالتزام بالإعلام ما هو إلا التزام بتحذير وكالة السياحة بظروف أو أمور معينة قد تؤثر في حسن تنفيذها،وهي عادة معلومات شخصية تتعلق بشخص السائح. (السيد، 2001، صفحة 91)

خاتمة:

من خلال هذه الدراسة الموجزة للحماية القانونية للسائح خلال مرحلة تنفيذ عقد السياحة يمكن أن نقدم أهم الاستنتاجات المتوصل إليها كالآتي:

-على الرغم من تنظيم المشرع الجزائري لعقد السياحة من خلال القانون 99-06 إلى جانب تناوله لأهم الالتزامات التي تتحملها وكالة السياحة خلال مراحل الرحلة السياحية إلا أنه لم ينص على الالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات ومتابعتهم بشكل مباشر إنما يستفاد ذلك بشكل غير مباشر من نص المادة 21 منه.

- إن الالتزام الأساسي الذي ينتج عن إبرام عقد سياحة صحيح وقانوني هو حسن تنفيذ عقد السياحة من قبل وكالة السياحة والأسفار بما يتماشى ومستلزمات العقد ووفقا لنصوص القانون 99-06 الذي يحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار يشكل أهم ضمان قانوني للسائح يجعله يحقق من ورائه ماكان يصبو إليه من وراء الرحلة السياحة وهو الأمان والراحة والمتعة.

ولهذا وبناء على ما سبق نقترح على المشرع الجزائري أن يضيف نصوصا قانونية إلى القانون 99-06 ينص من خلالها على كافة الالتزامات الملقاة على عاتق وكالة السياحة والأسفار من إعلام وحسن تنظيم الرحلة وكذا حسن اختيار مقدمي الخدمات ورقابتهم وذلك بشكل واضح وصريح حتى يحقق أكبر حماية قانونية للسائح.

قائمة المراجع:

Henri Capitant(.9éme édition,1991) *.les grands arréts de la jurisprudence civile .* Dalloz.

Philippe le tourneau(.3éme édition,1982.)*, la responsabilité civile*,Dalloz.

احمد السعيد الزقرد. (2008). *عقد الرحلة*. المنصورة: المكتبة العصرية.

ادريس الفاخوري. (2002). *المسؤولية المدنية لوكالات الأسفار والسياحة تجاه زبنائها*. الرباط.

اشرف جابر السيد. (2001). *عقد السياحة*. القاهرة: دار النهضة العربية.

أكرم محمود حسين. (السنة العاشرة،العدد 24،سنة 2005). *الالتزام بالافضاء وسيلة للالتزام بضمان السلامة*. مجلة الرافدين.

الأمر 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975. (الجريدة الرسمية عدد 78 الصادرة ب 16 فبراير 1975). *يتضمن القانون المدني المعدل والمتمم بالقانون 07-05*.

العربي بلحاج. (2014). *الجوانب القانونية للمرحلة قبل التعاقدية*. الجزائر: دار هومة للنشر.

القانون رقم 99-06 المؤرخ في 4 افريل 1999. (الجريدة الرسمية العدد 24 المؤرخة في 7 افريل 1999). *الذي يتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار*.

المرسوم التنفيذي رقم 06-224 المؤرخ في 21 يونيو 2006. (الجريدة الرسمية العدد 42 المؤرخة في 25 جوان 2006). *المرسوم الذي يحدد شروط ممارسة الدليل في السياحة وكيفيات ذلك*.

بتول الصراوة عبادي. (2012). *العقد السياحي*. لبنان: منشورات الحلبي الحقوقية.

جمال عبد الرحمان محمد علي. (2003). *العقد السياحي*. القاهرة: دار النهضة العربية.

حمزة أنوي. (16 مارس 2012). *حماية مستهلك الخدمات السياحية في التشريع المغربي -دراسة مقارنة-* . اشغال اليوم الدراسي من قبل مختبر قانون الأعمال بكلية الحقوق بجامعة الحسن الأول بسطات.

حيمر زليخة. (العدد 1 الملجد الثامن سنة 2020). *الالتزام بالاعلام في مجال خدمات السياحة والأسفار*. مجلة القانون والمجتمع.

حيمر زليخة. (2016-2017). *مسؤولية وكالات السياحة والأسفار عن اخلالها بالتزاماتها التعاقدية تجاه المتعاملين معها*. جامعة قسنطينة.

سامان سليمان الياس. (2011). *عقد الرحلة السياحية- دراسة تحليلة مقارنة في القانون المدني-*. مصر: دار الكتب القانونية.

سميحة بشينة. (العدد الثاني المجلد 11 سنة2018). *الالتزام بضمان السلامة في عقد السياحة*. مجلة الحقوق والعلوم الانسانية.

عصام أحمد البهجي. (2013). *الالتزام بالشفافية والإفصاح*. الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

محمد جمال عطية عيسى. (2008). *حسن النية في العقود-دراسة مقارنة-*. القاهرة: دار النهضة العربية.

يزيد دلال. (العدد 11 جوان 2014). *الحماية القانونية للسائح في ضوء عقد السياحة*. دفاتر السياسة والقانون.