المنازعات الناشئة بين وكالة السياحة والأسفار والزبون المتعاقد معها في ظل القانون الجزائري.

عبداللاوي خديجة[1].

مقدمة

إن السياحة سمة العصر الذي نعيشه، وهي الصناعة الأولى في العالم[2]، إذ أصبح الأشخاص اليوم يعتبرونها احتياجا أساسيا، كما أنها تعتبر من حقوق الترقية والراحة المعترف بها من طرف الإعلان العالمي لحقوق الإنسان[3]، وعليه نجد وكالات السياحة والأسفار تلعب دورا أساسيا في تنشيط السياحة، كما لها دور مهم في تأطير النشاط السياحي على المستوى المحلي[4].

ويرجع ظهور وسطاء السفر (وكالات السياحة والأسفار) بداية عام 1800، عندما بدأ أصحاب البواخر بتقديم خدمات عادية على طول السواحل[5]، وفي عام 1841، قامت «شركة توماس كوك» بأول رحلة عن طريق السكك الحديدية، كما استأجرت باخرة من أجل تنظيم بعض الرحلات، وإنشاء نظام التذاكر السياحية أو التذاكر الجماعية مقابل حصوله على عمولة، وهذا ما أدى إلى تحول النشاط السياحي من سياحة فردية إلى سياحة جماعية.

ففي سنة 1871، قام توماس كوك بتنظيم أول رحلة حول العالم بواسطة السفن، حيث عمل كمرشد سياحي، ثم توفي تاركا وراءه وكالة عالمية للسفر تسمى «وكالة كوك وولده»، وهكذا بدأت وكالات السياحة والأسفار في الظهور والتطور خاصة مع تطور وسائل النقل في العالم، إذ ظهرت الحافلات السياحية ووسائل نقل بحرية وبرية، وكذلك ظهور طائرات مدنية، بالإضافة إلى ظهور قرى ومنتجات سياحية[6].

---

1 - طالب دكتوراه , كلية الحقوق و العلوم السياسية جامعة أبي بكر بلقايد – تلمسان -

2 - أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة في التزامات ومسئولية وكالات السياحة والسفر، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2008، ص 3.

3 - Cédric Guyot, Le droit du tourisme, Régime et développement en droit belge et européen, Editions Larcier, Belgique, 2004, p 12.

4 -- أبركان فؤاد، السياسات السياحية والتنمية في الجزائر مثال ولاية بومرداس،مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية- تخصص رسم السياسات العامة-،كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر،2009-2010، ص163.

5 - François Bedard, L'agent de voyage à l'ère du commerce électronique ; une profession à réinventer, Presses de l'Université du Québec, 2001, p 39.

6 - د. محمد الصيرفي، السياحة والبيئة، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، مصر، 2007، ص 227.

ومنذ بداية القرن العشرين، بدأت شركات السياحة في تنظيم الرحلات السياحية للدول النامية من أجل التمتع بالظواهر الطبيعية لديها، والتعرف على الحضارات المختلفة[1].

ومن هنا يمكن تعريف وكالة السياحة والأسفار بأنها شركات خاصة تبيع ترتيبات السفر مباشرة إلى العامة، وأكثر تحديدا فالوكالات تبيع ترتيبات النقل الجوي والبحري والبري ووسائل الراحة والإقامة والرحلات البحرية والمجموعات السياحية وتأمين السفر للمسافرين من مكان معين إلى جهة القصد المحددة[2]. كما تعد وكالة السياحة والأسفار وكالة خدمة، تساعد على تنظيم رحالات أو نشاطات ذات طابع سياحي[3].

ومن هنا، فقد تطرق المشرع الجزائري إلى نشاط وكالات السياحة والأسفار «وأعتبرها مؤسسة تجارية، تمارس بصفة دائمة نشاطا سياحيا يتمثل في بيع مباشرة أو غير مباشرة رحلات وإقامات فردية أو جماعية وكل أنواع الخدمات المرتبطة بها»[4]. وخصص لها مهام نصت عليها المادة 04 من قانون 99-06.

وأمام هذه المهام المنصوص عليها في القانون سالف الذكر، والتي تعتبر معقدة جدا، وهذا حسب الدور الذي تريد أن تلعبه ما بين الزبون ومختلف العاملين في سوق السياحة[5]. فإننا نجد أنفسنا أمام عدة إشكاليات، تتمثل بالخصوص فيما يلي: ما المقصود بعقد السياحة والأسفار؟، وما هي هذه الالتزامات التي تلتزم بها الوكالة؟. هل يمكن مساءلة وكالة السياحة والسفر عن عمل الغير التي عهدت إليه تنفيذ بعض الالتزامات؟، ماهي الجهة القضائية المختصة بحل النزاعات الناشئة بين كل من وكالة السياحة والأسفار والزبون؟.

وللاجابة على هذه التساؤلات التي تمثل اشكالية الموضوع، ارتأيت تقسيم هذا الموضوع الى مبحثين.

المبحث الأول: ماهية عقد السياحة والأسفار.

نظرا لأهمية هذا العقد لا بد أن نتطرق إلى تعريفه، وتبيان خصائصه، والتمييز بين عقد الرحلة والعقود المشابهة له.

1 - - د. حميد عبد النبي الطائي، إدارة الضيافة، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان،2005،

2 - د. حميد عبد النبي الطائي، إدارة الضيافة، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان،2005، ص145.

3 - Wolters Kluwer, Le guide du droit des seniors, Explications des thèmes juridiques et informations pratiques, Presses Universitaires de France, Editions Liaisons, France, 2007, p17.

4 - المادة 3 من قانون رقم 99-06 المؤرخ في 18 ذي الحجة عام 1419 الموافق في 4 أفريل 1999، ج.ر العدد 24.

5 - Wolters Kluwer, Op.cit, p 17.

المطلب الأول: مفهوم عقد السياحة والأسفار وخصائصه.

سنتناول في هذا المطلب مفهوم عقد السياحة والأسفار (الفرع الأول)، و خصائص هذا العقد (الفرع الثاني).

الفرع الأول: مفهوم عقد السياحة والأسفار.

إن تحديد حقوق وواجبات وكالات السياحة والأسفار، اتجاه زبائنهم، وتوسيع مسؤولياتهم، تمر بتقييم عقود التأهيل المبرمة ما بين المسافر ووكالاته للسفر[1]. كما أنها تعد من العقود التي تقدم خدمات، إذ خصص لها نفس التعارف المنصوص عليها في القوانين المدنية، والتي تعتبر في نظر عديد من رجال القانون بأنها بمثابة تضييق[2] بسبب اعتمادها على القانون المدني.

إن العقد بمفهومه العام قد عرفه المشرع الجزائري في نص المادة 53[3] من القانون المدني، كما أنه (العقد) هو عبارة عن رابطة قانونية، ترتب حقوق والتزامات على كلا من الطرفين المتعاقدين، أما بالنسبة لعقد السياحة والأسفار فقد عرفه المشرع الجزائري في القانون رقم 99-06 في نص المادة 14 على أنه:

« يقصد بعقد السياحة والأسفار كل اتفاق مبرم بين الوكيل والزبون والمتضمن وصفا لطبيعة الخدمات المقدمة وحقوق والتزامات الطرفين خاصة فيما يتعلق بالسعر وإجراءات التسديد ومراجعة الأسعار المحتملة والجدول الزمني وشروط بطلان وفسخ العقد».

حسب هذه المادة فإن هذا العقد[4] يبرم بين وكالات السياحة والأسفار والزبائن، حيث تقوم هذه الوكالات بأداء خدمات للسائح[5]، تتمثل في تنظيم رحلات فردية أو جماعية مقابل مبلغ مالي[6].

1 - Cédric Guyot, Op.cit, p 48.

2 - Bernard Tilleman, Alain-Laurent Verbeke, Pierre-Yves Verkindt, Droit des contrats, Belgique, Editions Larcier, Bruxelles, 2006, p9.

3 - تنص المادة 53 من القانون المدني الجزائري على ما يلي: « العقد اتفاق يلتزم بموجبه شخص أو عدة أشخاص نحو شخص او عدة أشخاص آخرين بمنح أو فعل أو عدم فعل شيء ما ».

4 -استعمل المشرع الجزائري تسمية عقد السياحة والأسفار بدل عقد الرحلة وهذا ما نص عليه صراحة في نص المادة 14 من قانون 99-06 المؤرخ في 04 أبريل 1999 المحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار.

5 - السائح هو كل شخص لديه وقت فراغ يقوم خلاله برحلة إلى أماكن جديدة بغرض الإقامة المؤقتة، ولكي يتحلل من كل الأعباء المرتبطة بالعمل، ويصبح حرا يعيش في حالة استرخاء واستجمام واستمتاع، باحثا عن بعض التغيير في حياته الاجتماعية ويكون مستهلكا وليس منتجا حتى ولو كان الغرض من الرحلة حضور جلسات أو مؤتمرات أو حضور معرض. د. محمد الصيرفي، التخطيط السياحي،الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، مصر،2007، ص24.

6 - تنص المادة 4 من القانون رقم 99-06 على الخدمات المرتبطة بنشاط وكالة السياحة والأسفار، إذ تتمثل فيما يأتي:» تنظيم وتسويق أسفار ورحلات سياحية واقامات فردية وجماعية، تنظيم جولات وزيارات رفقة مرشدين داخل المدن والمواقع والآثار ذات الطابع السياحي والثقافي والتاريخي....الخ»، لم يورد المشرع الجزائري هذه الخدمات على سبيل الحصر

الفرع الثاني: خصائص عقد السياحة والأسفار.

من خلال تعريف عقد السياحة والأسفار، يمكن استنباط بعض الخصائص والمتمثلة في:

1- عقد السياحة والأسفار من عقود المعاوضة الملزمة لجانبين: يعتبر هذا العقد عقد معاوضة، لأن كل من المتعاقدين يأخذ مقابل لما أعطاه، فوكالة السياحة والأسفار تأخذ ثمنا مقابل أدائها للخدمات، ويستفيد الزبون أو العميل من هذه الخدمات مقابل ما يدفعه من ثمن[1]. بالإضافة إلى ذلك، فعقد السياحة والأسفار ملزم لجانبين ينشئ التزامات متقابلة في ذمة كل من وكالة السياحة والسفر والزبائن[2].

2- عقد السياحة والأسفار من عقود الاستهلاك: إن بعض الفقهاء يرون أن هذا العقد من عقود الاستهلاك، إذ يقصد بعقد الاستهلاك كتصرف قانوني «عقد إرادي يتم انجازه بصفة خاصة، في ظل الشروط القانونية الموضوعية من أجل إنتاج آثار قانونية، تكون هي الأخرى من حيث طبيعتها ومقياسها إرادية»[3].

بالإضافة إلى ذلك، تتنوع عقود خدمات السياحة إلى: عقد الرحلة[4]، عقد الوكالة السياحية[5]، عقد تنظيم الرحلات[6]، وعقد الوساطة في الرحلات[7].

في الأخير، ينظر الفقه إلى أن القوانين المنظمة لعقد السياحة على أنها خطوة نحو حماية المستهلك أو بالفعل هي قوانين موجهة لحماية المستهلك[8].

3- عقد السياحة والأسفار من العقود التجارية: إن المادة 03 من قانون 06-99 تعتبر وكالة السياحة والأسفار» كل مؤسسة تجارية تمارس بصفة دائمة نشاطا سياحيا يتمثل في بيع مباشرة أو غير مباشرة رحلات واقامات فردية أو جماعية وكل أنواع الخدمات المرتبطة بها...»

مما يمكن إضافة بعض الخدمات تقوم بها وكالة السياحة والسفر من أجل خدمة الزبائن.

1 - المادة 58 من القانون المدني الجزائري: « العقد بعوض هو الذي يلزم كل واحد من الطرفين إعطاء أو فعل شيء ما ».

2 - المادة 55 من القانون المدني: « يكون العقد ملزما للطرفين، متى تبادل المتعاقدان الالتزام بعضهما البعض ».

3 -J.Flour.J.L.Aubert et é Savaux. Droit civil, les obligations 1 l'acte juridique, 9e éd, Amand colin, 2000, n° 60 : « un acte volontaire, spécialement accompli dans les conditions du droit objectif, en vue de produire des effets de droit dont la nature et la mesure sont elles-mêmes voulues ».

4 - contrat de voyage.

5 - contrat d'agence de voyage.

6 - contrat d'organisation de voyages.

7 - contrat d'intermédiaire de voyages.

8 - د. عابد فايد عبد الفتاح فايد، الالتزام بضمان السلامة في عقود السياحة في ضوء قواعد حماية المستهلك، دراسة مقارنة في القانون المصري والقانون الفرنسي، دار الكتب القانونية، مصر، ص4.

من ثم فوكالة السياحة والأسفار تعتبر مقاولا سياحيا يقوم بتكرار النشاطات السياحية باستعمال وسائل مادية وبشرية.

فقد تقوم وكالات السياحة والأسفار بممارسة نشاطاتها بواسطة وسائل نقل مملوكة، فيعد النقل في هذه الحالة من قبيل الأعمال التجارية، كونه يتم على سبيل المقاولة[1].

بالإضافة إلى ذلك، فإن المشرع الجزائري اعتبر كل الرحلات البحرية من الأعمال التجارية[2].

كما أن هذه الرحلات البحرية التي تنظمها وكالات السياحة والسفر إما بمبادرة منها أو بطلب من السياح بالاتفاق مع الوكالة على شروطها ففي كلتا الحالتين نكون أمام مقاولة سياحية[3].

-4 عقد السياحة والأسفار من عقود الخدمات: إن هذا العقد مثله مثل عقد النقل والوساطة والبنوك، سواء وكالة السياحة والأسفار لعبت دور الوسيط أو تقديم خدمات النقل، تبقى محل الخدمة في عقد السياحة والأسفار يتجلى في النقل والإرشاد والتأمين والإقامة.

-5 عقد السياحة والأسفار من عقود الإذعان: في حالات الرحلات المنظمة ينضم العميل إلى عقد نموذجي تقوم بتحريره وكالة السياحة والسفر بصفة انفرادية[4]، دون أن يتمكن العميل من مناقشته أو تعديله إلا في حالة ما إذا كانت شروط العقد غير واضحة تسبب له ضرر فتفسر لصالحه، أو وجود شروط تعسفية تتضمن مزايا لوكالات السياحة والسفر فتعتبر هذه الشروط باطلة كإلغاء الرحلة دون سبب ودون تعويض السائح.

-6 عقد السياحة والأسفار من العقود المركبة: ان هذا العقد هو عبارة عن مزيج من العقود الخاصة المتعددة فتبرمها وكالة السياحة والأسفار من أجل تنفيذ الرحلة، إذ تتمثل في حجز تذاكر السفر وأماكن الإقامة، وتقديم مختلف الخدمات السياحية للعميل، فوكالة السياحة والأسفار قد تبرم عقد وكالة تلعب فيه دور الوسيط لتقدم خدمات سياحية باسم العميل ولحسابه،وقد تبرم عقد

1 - قماز ليلى الدياز، الروابط القانونية بين وكالات السياحة والسفر والعملاء، مذكرة ماجستير، تخصص قانون النقل، كلية الحقوق، جامعة تلمسان، 2003-2004،ص7.

2 - تنص المادة 02 فقرة 20 من القانون التجاري على أنه: « يعد عملا تجاريا بحسب موضوعه: كل الرحلات البحرية «.

3 -مصطفى كمال طه، القانون البحري، دار الجامعة الجديدة، مصر، 1998، ص 341.

4 - تنص المادة 16 من قانون 99-06 على ما يلي: « يثبت عقد السياحة والأسفار عن طريق تسليم مستند معد من طرف الوكالة يحدد حقوق وواجبات أطراف العقد، ويوافق عليه الزبون.
لا يترتب على ضياع المستند أي أثر على وجود وصحة عقد السياحة والأسفار».

نقل عندما تقوم بتنفيذ الرحلة بوسائل نقل مملوكة لها أو قامت باستئجارها، وقد يكون العقد الذي بينها وبين العميل عقد وكالة بالعمولة للنقل، حيث تقوم بإبرام عقد النقل باسمها ولحساب العميل.

المطلب الثاني: التزامات وكالات السياحة والأسفار.

سنتناول في هذا المطلب التزامات وكالة السياحة والأسفار باعتبارها وكيلا في الفرع الأول، أما الفرع الثاني سنتطرق إلى التزامات وكالة السياحة والأسفار باعتبارها ناقلا أو وكيلا بالعمولة.

الفرع الأول: وكالة السياحة والأسفار بوصفها وكيلا.

لقد اعتبر الفقه والقضاء الفرنسي وكالة السياحة والأسفار وكيلا عن عملائها، إذ تلتزم بالتزامات الوكيل والمتمثلة في:

- تلتزم وكالة السياحة والأسفار بما ورد في عقد الرحلة دون نقص أو زيادة، فلا يجوز لها مخالفة ما طلبه منها العميل، فإذا عين للسائح فندقا للإقامة به فليس لها أن تتعاقد مع فندق آخر، هذا لا يعني أنها لا تستطيع أن تتعاقد مع فندق آخر بدرجة أفضل وثمن أقل، بالإضافة إلى ذلك يجوز لوكالة السياحة والأسفار الخروج عن حدود الوكالة إذا استحال عليها تنفيذ تعليمات العميل.

- تلتزم وكالة السياحة والأسفار في عقود الرحلات المأجورة ببذل عناية الرجل العادي وذلك رجوعا إلى القواعد العامة في عقد الوكالة[1].

- تلتزم وكالة السياحة والأسفار موافاة العميل بالمعلومات الضرورية أثناء تنفيذ عقد الرحلة ليكون على دراية بسير أعمال الوساطة.

- تلتزم وكالة السياحة والأسفار باعتبارها وكيلا بحسن اختيار مقدمي الخدمات الذين تعهد إليهم بتنفيذ بعض أو كل برنامج الرحلة، فتكون مسؤولة عن خطأ الناقل والفندقي والمرشد السياحي الذين تم اختيارهم بواسطتها تطبيقا للقواعد العامة[2].

أما في حالة تعدد الوكلاء كان جميع الموكلين متضامنين تجاه العملاء متى كان الضرر الذي أصاب

1 - تنص المادة 576 من القانون المدني على أنه: « يجب دائما على الوكيل أن يبذل في تنفيذه للوكالة عناية الرجل العادي».

2 - تنص المادة 580 فقرة 2 من القانون المدني: « إذا رخص للوكيل في إقامة نائب عنه دون أن يعين شخص النائب فان الوكيل لا يكون مسؤولا إلا عن خطئه في اختيار نائبه أو عن خطئه فيما أصدره من تعليمات «.

الموكل نتيجة خطأ مشترك منهم[1].

ومن هنا، بالإضافة إلى القواعد العامة الواردة في القانون المدني فان وكالة السياحة والأسفار تخضع في قيامها لأعمال الوساطة إلى قانون رقم 99-06 المتعلق بنشاط وكالة السياحة والأسفار، حيث تعتبر هذه الأخيرة مؤسسة تجارية تمارس بصفة دائمة نشاطا سياحيا يتمثل في بيع مباشرة أو غير مباشرة رحلات و اقامات فردية أو جماعية وكل أنواع الخدمات المرتبطة بها[2].

الفرع الثاني: وكالة السياحة والأسفار بوصفها ناقلا أو وكيلا بالعمولة للنقل.

إذا كان العقد المبرم بين وكالة السياحة والأسفار عقد وكالة فقد يعتبر أيضا عقدا ناقلا للأشخاص تكون فيه الوكالة ناقلا، وقد يعتبر أيضا وكالة بالعمولة للنقل.

أولا: وكالة السياحة والأسفار بوصفها ناقلا.

يمكن اعتبار وكالة السياحة والسفر ناقلا إذا تعهدت بنقل العملاء إلى أماكن الوصول بوسائل تكون مملوكة لها أو باستئجارها على أن تقوم بالإشراف والرقابة عليها، أو إذا ظهرت وكالة السياحة والأسفار بمظهر الناقل، حيث يعتبر هذا النقل صورة من الصور التي يتم فيها نقل الأشخاص، وهي النقل الذي يكون عنصرا من عملية أخرى، إذ أنه في هذه الحالة يعتبر جزءا من عقد معاوضة آخر[3].

ثانيا: وكالة السياحة والأسفار بوصفها وكيلا بالعمولة للنقل.

في هذه الحالة وكالة السياحة والأسفار باسمها تتعاقد للنقل لحساب العملاء فلا تكون مالكة أو مستأجرة للمركبة، فلا تملك سلطة الرقابة والإشراف عليها أو على قائدها، فقد تقوم ببعض العمليات المرتبطة بالنقل كالتأمين على المسافرين من كل المخاطر الناجمة عن نشاطاتهم السياحية[4].

وفي الأخير فان اعتبار وكالة السياحة والسفر سواء ناقلا أو وكيلا بالعمولة للنقل ما هو إلا منفذ من خلق بعض الحكام لتشديد التزاماتها، وذلك بالتزام ضمان سلامة العملاء كالالتزام بضمان تحقيق نتيجة، خاصة باعتبارها وكيل لا يلقى عليها عبء هذا الالتزام وإنما هي مطالبة فقط ببذل عناية

1 - المادة 584 من القانون المدني.
2 - المادة 3 من قانون رقم 99-06 المؤرخ في 18 ذي الحجة 1419 الموافق ل4 أبريل 1999 المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار.
3 - عادل علي المقدادي، مسؤولية الناقل البري في نقل الأشخاص، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 1997، ص 19.
4 - المادة 04 من قانون 99-06.

الرجل العادي في ضمان سلامة السائح[1].

المبحث الثاني: مسؤولية وكالة السياحة والأسفار.

مما لا شك فيه أن مخالفة وكالة السياحة والأسفار لالتزاماتها يفتح الباب أمام السائح،أو ذوي حقوقه، لرفع دعوى قضائية ضدها لأجل تحميلها مسؤولية جبر الأضرار التي لحقت بجسده،كإصابته بجروح أو وفاته أو لحقت بماله، كفقد أمتعته،أو دفع أسعار مرتفعة مقابل خدمات سياحية رديئة،أو لحقت به جراء إلغاء الرحلة أو الإقامة أو تعديل برنامجها من جانب وكالة السياحة والأسفار،ففي كل هذه الحالات تقوم مسؤوليتها على أساس الخطأ الشخصي.

لكن الغالب هو أن وكالة السياحة والأسفار لا تقوم بجميع الخدمات السياحية بنفسها،وإنما تعهد بها لأشخاص آخرين،لاسيما اذا تعلق الأمر بالرحلات الشاملة حيث تتعهد وتتنوع الخدمات السياحية، وقد يحصل أن يسبب هؤلاء الأشخاص ضررا للسائح،مما يفتح أمامه الباب أيضا لمساءلة الوكالة التي تعاقد معها عن الأضرار التي ألحقها به من عهدت اليهم بتنفيذ بعض أو كل التزاماتها،وذلك تطبيقا لأحكام المسؤولية العقدية عن فعل الغير[2].

وعلى هذا الأساس نقسم هذا المبحث الى مطلبين:نتناول في الأول المسؤولية الشخصية لوكالة السياحة والأسفار، ونعالج في الثاني مسؤولية الوكالة عن فعل الغير.

المطلب الأول: المسؤولية الشخصية لوكالة السياحة والأسفار.

إن المسؤولية الشخصية لوكالة السياحة والأسفار تقوم في حالة مخالفة الالتزامات التي يولدها عقد الرحلة، والذي يرتب في نفس الوقت ضرر للسائح، ومن هنا فهي مسؤولية قانونية تقوم على أساس الخطأ المفترض، وهذا ما تطرق إليها المشرع في نص المادة 21 من قانون 99-06[3].

وعليه سنتناول حالات المسؤولية الشخصية لوكالة السياحة والأسفار في الفرع الأول، أما الفرع الثاني سنتطرق الى طرق دفع المسؤولية.

---

1 - Pierre Py, Agence de voyages, Rép.com.Dalloz,France,1997, p15.

2 - أحمد السعيد الزقرد، الروابط القانونية الناشئة عن عقد الرحلة، مجلة الحقوق الكويتية، العدد الأول، 1998،ص193.

3 - تنص المادة 21 من قانون 99-06 على ما يلي: « 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 اليه الوكالة عند انجاز الخدمات المتفق عليها».

الفرع الأول: حالات المسؤولية الشخصية لوكالة السياحة والأسفار.

إن الأضرار الناجمة عن وكالة السياحة والأسفار قد تمس السائح في جسده نتيجة الحوادث التي تقع أثناء النقل، كما تمس أموال العملاء، كما أن هناك أضرار ناجمة عن إلغاء أو تعديل الرحلة.

7/ أ- الأضرار الجسدية:

قد يتعرض السائح أثناء الرحلة أو الاقامة الى أضرار جسدية نتيجة وقوع حوادث أثناء الانتقال أو الإقامة أو التجول، وتكون أكثر محتملة الوقوع في الرحلات الشاملة التي تنظمها وكالة السياحة والأسفار.

وعليه،تكون وكالة السياحة والأسفار مسؤولة بوصفها ناقلا أو مقاولا إذا تعرض السائح في فترة الرحلة إلى اعتداء على سلامته في جسمه بسبب حادث ارتبط بوسيلة نقل مستخدمة، من هنا إذا كانت هذه الأخيرة مملوكة للوكالة أو مستأجرة لها،وكان لها عليها حق الاشراف والرقابة،التزمت بتعويض السائح أو ورثته، وعليه تلتزم الوكالة بضمان سلامة المسافرين أي بتحقيق نتيجة، وبالتالي تعتبر مسؤولة لمجرد وقوع الضرر دون أن يكلف المضرور بعبء إثبات خطأ الوكالة.

وعلى عكس ذلك، اذا كان الدور المنوط بوكالة السياحة والأسفار لا يتعدى أعمال الوساطة،فانها لا تكون مسؤولة عن ضمان سلامة السائح،كأصل عام.لكن مع ذلك يمكن مساءلتها على أساس الخطأ الشخصي،في حالة ما اذا ثبت أنها أساءت اختيار الناقل أو صاحب الفندق أو غيرهم ممن يتولون تقديم الخدمات السياحية بمعرفة وكالة السياحة والأسفار[1].

كما أن الضرر الجسدي قد يصيب السائح أثناء إقامته بالفندق،ففي هذه الحالة لا تسأل الوكالة إلا اذا ثبت أنها أساءت اختيار الفندق الذي يقيم فيه السائح، إلا أنه بالرجوع الى نص المادة 21 من قانون 99-06 السالف الذكر فان المضرور يعود مباشرة على وكالة السياحة والأسفار بالمطالبة بالتعويض، كما يمكن للسائح المطالبة بالتعويض عن الضرر المعنوي الذي أصابه جراء الآلام التي خلفها الحادث. وتعود مسألة تقدير التعويض الى قاضي الموضوع بما له من سلطة تقديرية في ذلك.

7/ب-الأضرار المالية:

أثناء تنفيذ عقد الرحلة قد تلحق السائح أضرار مالية تتمثل في هلاك أو تلف أمتعته، ومفهوم

1 - رابح بلعزوز،النظام القانوني لعقد السياحة والأسفار،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون، تخصص عقود ومسؤولية،جامعة بومرداس،2005، ص115.

الأمتعة في عقد الرحلة هو نفسه في عقد نقل الأشخاص، باعتبار أن النقل هو مرحلة من مراحل الرحلات الشاملة، فينطوي هذا المفهوم على الأمتعة اليدوية التي يحتفظ بها أثناء تنفيذ عملية النقل، والتي لا تتجاوز قدرا محددا مسبقا في تذكرة النقل قبل تنفيذ العقد، وهي غالبا ما تكون أشياء صغيرة تسمح تعليمات الناقل بأن يحملها المسافر، كالحقائب اليدوية وآلات التصوير، ففي هذه الحالة يظل السائح هو المسؤول عن حفظها، ولا تسأل وكالة السياحة والأسفار عن فقدها أو ضياعها.

أما إذا تجاوزت هذا القدر التزم المسافر بتسجيلها وتسليمها للناقل ليقوم بنقلها[1]، ويكون الناقل مسؤولا عن فقدها أو تلفها،وعليه، اذا ظهرت وكالة السياحة والأسفار بمظهر الناقل، تبقى الوكالة مسؤولة في هذه الحالة تجاه السائح عن حفظ أمتعته التي عهد لها بها، لا بوصفها منظمة للرحلة و انما بوصفها ناقلا.

أما في حالة اذا لم يعهد السائح بأمتعته الى الوكالة فإنها لا تسأل كقاعدة عامة، في حالة فقدها أو تلفها، إلا إذا ثبت أنها أساءت اختيار الناقل، وأنه لولا هذا الخطأ لما وقع الضياع.

وتجدر الاشارة أيضا إلى فقد الأمتعة أو تلفها أثناء الاقامة بالفندق ففي هذه الحالة تكون وكالة السياحة والأسفار مسؤولة إذا قامت بتنظيم الرحلة الشاملة باسمها ولحسابها، بما في ذلك الاقامة في فنادق مملوكة أو مستأجرة لها، فللسائح حق الرجوع على الوكالة والمطالبة بالتعويض عن سرقة أو تلف ودائعه،ولها بعد ذلك الرجوع على صاحب الفندق بما دفعته للسائح من تعويض.

وفي الأخير، قد تطرقت المادة 18 من القانون رقم 99-06 على التزام وكالة السياحة والسفر في إطار ممارسة نشاطاتها، أن تأخذ جميع الإجراءات والاحتياطات التي من شأنها توفير أمن الزبون وممتلكاته التي تقبل التكفل بها.

7/ ج- إلغاء الرحلة أو تعديلها.

بالإضافة إلى الأضرار الجسدية والمالية هناك مسألة أخرى تثير مسؤولية وكالات السياحة والأسفار هي إلغاء الرحلة أو تعديلها في برنامجها المعلن عنه.

بالنسبة لإلغاء الرحلة من جانب وكالة السياحة والأسفار يجيز للسائح أن يطالبها بالفسخ جراء عدم تنفيذها لالتزاماتها، لأن الفسخ مبني على فكرة الارتباط بين الالتزامات المتقابلة مما يجعله

1 - قماز الدياز ليلى،ص65.

ممكن التطبيق في عقد الرحلة الملزم لجانبين[1]،هذا بالإضافة الى انفساخه بقوة القانون بسبب استحالة تنفيذ الرحلة لسبب أجنبي لا يد لوكالة السياحة والأسفار فيه.[2]

وعليه، يترتب على الفسخ أو الانفساخ طبقا للقواعد العامة عودة المتعاقدين إلى الحالة التي كانا عليها قبل التعاقد[3]، وبما أنه من غير الممكن عودة المتعاقدين إلى الحالة التي كانوا عليها قبل التعاقد، لأن عقد الرحلة يعتبر من العقود الزمنية التي يستعصى فيها الأثر الرجعي، فإن للوكالة الاحتفاظ بثمن المراحل التي تم تنفيذها كتعويض ورد ثمن ما لم ينتفع به للعميل.

بالإضافة إلى ذلك يمكن لوكالة السياحة والأسفار الإعلان عن الرحلة عن طريق الصحف بالنسبة للقواعد المتعلقة بالإيجاب الموجه للجمهور المعلق على شرط تمام عدد السياح الواجب توافرها للقيام بالرحلة، فإذا لم يتحقق هذا الشرط فانه يمكن للوكالة أن ترجع فيما أعلنت عنه مع رد المبلغ الذي دفعه العملاء دون أن تقوم بإثبات مسؤوليتها، إلا أنه تلتزم الوكالة بتحديد التاريخ الذي لا يجوز بعد فواته إلغاء الرحلة لعدم توافر الحد الأدنى من السائحين، هذا حتى يتمكن السائح قبل انقضاء إجازته اللجوء إلى وكالة سياحة وسفر أخرى وبالتالي لا يحرم من فرصة السفر، أما في حالة ما إذا كانت وكالة السياحة والأسفار مجرد وسيط فيمكن لعقد الرحلة أن يتضمن شرطا واقفا مؤداه أن العقد لا ينعقد إلا إذا تمكنت الوكالة من الحجز الفعلي للعميل.

هناك فرض آخر تقوم وكالة السياحة والأسفار بإدخال تعديلات في برنامج الرحلة كالإنقاص من عدد الزيارات السياحية، أو تغيير أماكنها، أو تغيير الفندق المتفق الإقامة به...الخ، هذا مخول للوكالة قانونا، وهنا نفرق بين حالتين:

الحالة الأولى: إذا كان التعديل قد تم قبل الرحلة.

في هذه الحالة يجب إعلام السائح في أقرب أجل ممكن، ويكون الإعلام كتابيا وعليه له حرية الاختيار بين قبول التعديل وبين إلغاء العقد واسترداد المبالغ التي تم دفعها.

1 - تنص المادة 119 فقرة 1 من القانون المدني على أنه: « في العقود الملزمة لجانبين، إذا لم يوف أحد المتعاقدين بالتزاماته جاز للمتعامل المتعاقد الآخر بعد اعذاره المدين أن يطالب بتنفيذ العقد أو فسخه، مع التعويض في الحالتين إذا اقتضى الحال ذلك».

2 - تنص المادة 121 من القانون المدني على أنه: « في العقود الملزمة لجانبين إذا انقضى التزام بسبب استحالة تنفيذه انقضت معه الالتزامات المقابلة له وينفسخ العقد بحكم القانون».

3 - المادة 122 من القانون المدني: « إذا فسخ العقد أعيد المتعاقدان إلى الحالة التي كانا عليها قبل العقد، فإذا استحال ذلك جاز للمحكمة أن تحكم بالتعويض».

الحالة الثانية: إذا كان التعديل قد تم أثناء الرحلة.

تتحمل الوكالة في هذه الحالة ثمن الخدمات السياحية البديلة، فإذا كان الثمن أقل مما قام العميل بدفعه، التزمت الوكالة برد فرق السعر، أما إذا لم تتمكن الوكالة باستبدال الخدمات قامت بحجز تذكرة السفر للعودة، مع الاحتفاظ بحقه بالمطالبة بالتعويض عما أصابه من ضرر جراء التعديل.

من هنا، هذه الحلول وردت لاعتبارات عملية خاصة في القانون الفرنسي المتعلق بنشاط وكالات السياحة والأسفار، لأنه في القواعد العامة لا المقاول ولا الوكيل لهما الحق في تعديل العقد.

الفرع الثاني: طرق دفع مسؤولية وكالة السياحة والأسفار وتقادمها.

تقوم مسؤولية وكالة السياحة والأسفار على أساس الخطأ المفترض، إلا أنه يمكن للوكالة التخلص من هذه المسؤولية عن طريق التمسك بالسبب الأجنبي، كما أن حق المضرور يسقط بالمطالبة بالتعويض بمجرد تقادم دعوى المسؤولية.

أولا: السبب الأجنبي.

يتمثل السبب الأجنبي الذي يمكن لوكالة السياحة والأسفار دفع مسؤوليتها في القوة القاهرة أو فعل السائح أو فعل الغير[1].

بالنسبة للقوة القاهرة أو الحادث الفجائي لم يرد تعريف في القانون المدني إلا أنه من خلال التعارف الفقهية والقضائية يمكن تعريف القوة القاهرة بأنها كل حادث لا يد للشخص فيه غير متوقع وغير ممكن دفعه يؤدي إلى استحالة التنفيذ[2].

وعليه ليكن تكون هناك قوة قاهرة تدفع وكالة السياحة والأسفار مسؤوليتها يجب توافر ثلاث عناصر وهي: عدم إمكان التوقع،عدم الدفع، وخارجية سبب الدفع.

ومن ثم من بين أمثلة القوة القاهرة الحروب، الزلازل والإضراب غير المتوقع، فإذا وقعت أثناء تنفيذ عقد الرحلة كانت بمثابة قوة قاهرة تعفى وكالة السياحة والأسفار من التزاماتها،كما تتخلص

1 - تنص المادة 127 من القانون المدني على أنه : « اذا أثبت الشخص أن الضرر قد نشأ عن سبب لا يد له فيه كحادث مفاجئ،أو قوة قاهرة، أو خطأ صدر من المضرور أو خطأ من الغير، كان غير ملزم بتعويض هذا الضرر، ما لم يوجد نص قانوني أو اتفاق يخالف ذلك».

2 - علي خوجة خيرة،القوة القاهرة في القانون المدني الجزائري، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم الإدارية جامعة الجزائر، 2003.

من مسؤوليتها، إلا أنه إذا كانت الظروف التي كانت تحيط بالوكالة تمكنها من اتخاذ احتياطات معقولة، ولم تتخذها كان هذا خطأ من جانبها يحقق مسؤوليتها إذا تسبب عنه ضرر[1]، ومن هذه الاحتياطات إيجاد مكان آمن للعملاء.

بالإضافة إلى ذلك، قد يقع خطأ من وكالة السياحة والأسفار وفي نفس الوقت قد يقع خطأ من السائح أحدث له ضرر، وعليه إذا اشترك كل من متعاقدي عقد الرحلة في إحداث الضرر كان كل منهما مسؤولا بقدر ما أحدث من ضرر، وعليه تكون وكالة السياحة والأسفار مسؤولة جزئيا عن الضرر، ويتحمل السائح الجزء الآخر من الضرر.

أما إذا استغرق خطأ وكالة السياحة والأسفار خطأ السائح كانت مسؤولية الوكالة كاملة لا يخفف منها خطأ المضرور، عكس ما إذا كان السائح هو الذي استغرق خطأ الوكالة، ففي هذه الحالة تعفى الوكالة من المسؤولية لانعدام رابطة السببية[2].

ثانيا: تقادم دعوى المسؤولية.

قد تدعي وكالة السياحة والأسفار بانقضاء مسؤوليتها بالتقادم من أجل أن تتخلص من مسؤوليتها الناجمة عن الإخلال بالتزاماتها، فبالنسبة لتقادم الدعوى فان المشرع الجزائري لم ينص عليه في قانون رقم 99-06 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، وعليه فان تقادم الدعوى تخضع للقواعد العامة وهي مدة 15 سنة، ومن ثم تنص المادة 133 من القانون المدني على أنه: «تسقط دعوى التعويض بانقضاء خمس عشرة سنة من يوم وقوع الفعل الضار».

وتجدر الإشارة إلى أنه بالنسبة إلى تقصير مدة التقادم في مسؤولية وكالة السياحة والأسفار، فإنه لا يجوز ذلك طبقا للمادة 322 من القانون المدني حيث تنص على أنه: « لا يجوز التنازل عن التقادم قبل ثبوت الحق فيه، كما لا يجوز الاتفاق على أن يتم التقادم في مدة تختلف عن المدة التي عينها القانون».

المطلب الثاني: مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن عمل الغير وتأمينها عن مسؤوليتها.

إن مسؤولية وكالة السياحة والسفر لا تقف عند الأخطاء الشخصية وإنما قد تتعدى هذه الأخطاء

1 - عبد الرزاق السنهوري،الوسيط في شرح القانون المدني، مصادر الالتزام،الجزءالأول،دارالنشر للجامعات المصرية، 1952، القاهرة، ص 879.

2 - عبد الرزاق السنهوري، المرجع السابق، ص883.

إلى الغير الذي تعهد إليه الوكالة تنفيذ بعض الخدمات السياحية، وهذا سنحاول أن نتناوله في هذا المطلب.

الفرع الأول: مسؤولية وكالة السياحة والسفر عن فعل الغير.

إن التزامات وكالة السياحة والأسفار في الرحلات الشاملة متعددة ومتنوعة،وعليه فمن النادر أن تتولى أداء هذه الخدمات بنفسها، إذ تعهد بها إلى الغير، كالناقل،الفندقي والمرشد السياحي، والمترجم وغيرهم، إذ يتولى هؤلاء تنفيذ التزاماتها الناشئة عن العقد الذي يربطها بالسائح، ومما لا شك فيه فان هؤلاء الأشخاص قد يرتكبون أخطاء أثناء المهام الموكلة اليهم والتي قد تلحق أضرارا بالزبائن المتعاقدين مع وكالة السياحة والأسفار، ومن هنا نجد أنفسنا أمام عدة إشكاليات من بينها: من يتحمل مسؤولية هذه الأخطاء؟، ويلتزم تبعا لذلك بدفع التعويض المستحق للسائح المضرور؟، وعلى أي أساس تقوم هذه المسؤولية؟.

إن المشرع الجزائري قد أورد تطبيقا تشريعيا لمبدأ المسؤولية العقدية عن فعل الغير، حيث نصت المادة 21 من قانون 99-06 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».

ويستفاد من هذا النص أن أية مخالفة لتنفيذ الالتزامات الناشئة عن عقد السياحة والأسفار، تقوم معها مسؤولية الوكالة المتعاقدة مع الزبون،بصرف النظر عما اذا كانت هي القائمة بالتنفيذ،فتعتبر عندئذ مسؤولة شخصيا اتجاه السائح،أو كانت قد عهدت بتنفيذ برنامج الرحلة الى أشخاص آخرين،فتعتبر حينئذ مسؤولة عقديا عن أي ضرر يلحقه هؤلاء بزبائنها أثناء قيامهم بتنفيذ الالتزامات المعهود بها اليهم.

إلا أن أحكام هذا النص لا يمكن تطبيقه اذا اقتصر الدور المنوط بوكالة السياحة والأسفار على أعمال الوكالة أو الوساطة، كحجز تذاكر النقل،أو الغرف بالفنادق...الخ باسم ولحساب الزبون، مما يتعين الرجوع الى القواعد العامة في القانون المدني[1].

1 - تنص المادة 74 من القانون المدني على أنه: « اذا أبرم النائب في حدود نيابته عقدا باسم الأصيل فان ما ينشأ عن هذا العقد من حقوق والتزامات يضاف الى الأصيل».

ومن هنا، فإن أهمية مسؤولية وكالة السياحة والسفر عن فعل الغير تكمن في أن رجوع السائح على الوكالة تجنبه مشقة الرجوع على مقدمي الخدمات السياحية بدعوى المسؤولية التقصيرية، بالإضافة إلى المشاكل التي يواجهها العميل فيما يخص تنازع القوانين اذا كانت الرحلة خارج حدود دولته،ومن ثم فمن الأيسر أن يلجأ السائح إلى الوكالة التي أبرم معها العقد، والتي تعد الأقرب إليه خاصة وأنه بإمكان الوكالة الرجوع بمبلغ التعويض الذي دفعته للسائح على من عهدت له بالتنفيذ وأخل بالتزاماته[1].

وتجدر الإشارة إلى أنه يشترط للقول بمسؤولية وكالة السياحة والسفر عن فعل الغير الشروط التالية:

- وجود عقد رحلة صحيح مستوفي لجميع الأركان والشروط.
- الأشخاص الذين عهدت لهم وكالة السياحة والسفر تنفيذ التزامات المترتبة عن العقد يعدون من الغير، أما إذا كانونا تابعين لها نكون بصدد مسؤولية تقصيرية، تسري عليها أحكام مسؤولية المتبوع عن عمل تابعه[2].

وفي الأخير، تثور مسؤولية وكالة السياحة والسفر في حالة ما إذا كانت هذه الوكالة مسؤولة في مواجهة السائح عن فعل المقاولين الفرعيين طبقا القواعد العامة المنصوص عليها في القانون المدني، لأنه إذا كان يقتصر دورها على الوساطة حيث تكون حينئذ وكيلا، فلا يمكن في هذه الحالة الحديث عن المسؤولية العقدية عن فعل الغير،لأن المشرع قد أورد نص خاص» المادة 580 من القانون المدني» يحكم نطاق تطبيق المسؤولية العقدية عن فعل الغير، وذلك في حالة إنابة الوكيل لغيره، لأنه بتحليل المادة 580 من القانون المدني سواء لم يرخص للوكيل إنابة غيره في تنفيذ الوكالة، أو رخص له ذلك دون تعيين الأصيل لشخص النائب وأساء الاختيار، أو أنه أحسن الاختيار ولم ينفذ تعليمات الأصيل، فانه في كل هذه الحالات يكون مسؤولا مسؤولية شخصية.

الفرع الثاني: إجبارية التأمين على مسؤولية وكالة السياحة والأسفار.

إذا كان مبدأ المسؤولية المزدوجة لوكالات السياحة والأسفار يتميز بالشدة، فانه ما يخفف من

1 - قماز ليلى الدياز، المرجع السابق، ص97.

2 - المادة 136 من القانون المدني حيث تنص على ما يلي: « يكون المتبوع مسؤولا عن الضرر الذي يحدثه تابعه بفعله الضار متى كان واقعا منه في حالة تأدية وظيفته أو بسببها أو بمناسبتها.
وتتحقق علاقة التبعية ولو لم يكن المتبوع حرا في اختيار تابعه متى كان هذا الأخير يعمل لحساب المتبوع.»

وطأته على هذه الوكالات هو إجبارية التأمين عن مسؤوليتها المدنية، حيث تكون في مأمن من دعوى التعويض إذ يقوم المضرور من رفعها مباشرة على شركة التأمين، وبالتالي لا تتأثر ذمتها المالية بدفع تعويضات باهظة للسائح، وعليه ذهب المشرع الجزائري كغيره من التشريعات إلى جعل التأمين على المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار إجباريا، حيث نصت المادة 19 من قانون 99-06 على أنه: « يجب على الوكالة أن تكتتب عقد التأمين يغطي مسؤوليتها المدنية والمهنية».

وعليه يجب على وكالة السياحة والأسفار أن تكتب عقد تأمين من أجل تغطية مسؤوليتها حيث نصت المادة 171 فقرة 1 من قانون التأمينات على مايلي: « يخضع منظمو مراكز العطل والرحلات والأسفار، بما في ذلك الرحلات الدراسية التي يشرف عليها المربون والمنشطون في إطار نشاطهم العادي، لإلزامية التأمين الذي يضمن المسؤولية المدنية التي قد يتعرضون لها بسبب الأضرار التي يلحقونها بالغير أو يتسبب فيها مستخدموهم أو الأشخاص الموضوعون تحت رعايتهم أو المشاركون».

بالإضافة إلى ذلك فإن تأمين وكالة السياحة والسفر لا يكون فقط على مسؤوليتها الشخصية وإنما حتى على مسؤوليتها الناجمة عن فعل الغير من مقدمي الخدمات الذين تعاهد إليهم جزء من برنامج الرحلة.

خاتمـة:

إن موضوع السياحة لم ينل القسط اللازم من الاهتمام من طرف الباحثين، حيث بقيت المؤلفات قليلة في هذا الشأن، إلا أنه على الرغم من هذا النقص نجد أن المشرع الجزائري قد اهتم بنشاط وكالات السياحة والسفر وذلك عن طريق سن القانون رقم 99-06 المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والسفر، إلا أن مسألة العلاقة التي تربط وكالات السياحة والسفر بالعملاء ترك تنظيمها للقواعد العامة في القانون المدني.

بالإضافة إلى ذلك فان التزامات وكالات السياحة والسفر تتنوع بين بذل عناية وتحقيق نتيجة، وفي الأخير فان التعدد في الروابط بين وكالات السياحة والسفر جعل من الصعب على المشرع أن يجعل هذه الوكالات تأخذ منحى واحد ويطبق بشأنها نظام قانوني خاص بها، بسبب اختلاف التكييفات لأن آثار عقد الرحلة تختلف باختلاف طبيعة الدور التي تلعبه الوكالة.