

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة أحمد دراية - ولاية أدرار

قسم الحقوق

كلية الحقوق والعلوم السياسية



## مسؤولية وكالة السياحة والاسفار

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر  
تخصص قانون أعمال

❖ إشراف الأستاذ:

➤ د. بن الشريف سلمان

❖ من إعداد الطلبة:

➤ بوعلالة أم الخير

➤ راشدي خيرة

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة	
أ.د. مسعودي يوسف	أستاذ	رئيساً	01
د. بن الشريف سلمان	محاضر أ	مشرفاً ومقرراً	02
د. الصادق عبد القادر	محاضر أ	عضواً مناقشاً	03

الموسم الجامعي: 1443 هـ

الموافق 2021-2022 م



## شهادة الترخيص بالإيداع

انا الأستاذ(ة): بن الشريف سليمان  
المشرف مذكرة الماستر الموسومة بـ: مسؤولية وسائل السفر والسيادة

من إنجاز الطالب(ة): د. شريفة خيرة  
و الطالب(ة): بوعلاية أم الخير  
كلية: الحقوق والعلوم السياسية  
القسم: الحقوق  
التخصص: قانون أعمال  
تاريخ تقييم / مناقشة: 30 / 05 / 2022


أشهد ان الطلبة قد قاموا بالتعديلات والتصحيحات المطلوبة من طرف لجنة التقييم / المناقشة، وان المطابقة بين  
النسخة الورقية والإلكترونية استوفت جميع شروطها.  
وإمكانهم إيداع النسخ الورقية (02) والإلكترونية (PDF).

- امضاء المشرف:

مساعد رئيس القسم:







# إهداء

أهدي هذا العمل إلى من قال فيهما

"واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا" سورة الإسراء الآية 24.

إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وأطال في عمرهما،

إلى الإخوة والأخوات، إلى كل الأهل والأقارب،

إلى جميع الأصدقاء،

إلى كل من عرفته من قريب أو بعيد،

إلى من رفعوا رايات العلم والتعليم

أساتذتي الأفاضل أساتذة الحقوق والعلوم السياسية من كبيرهم إلى صغيرهم

إلى كل من سقط سهوا من قلمي ولم يسقط من قلبي.

وفي الأخير:



## الإهداء

إلى من وضع المولى سبحانه وتعالى الجنة تحت قدميها ووقرها في كتابه العزيز  
إلى من ساندتني في صلاتها ودعائها... إلى نبع الحنان والعطف إلى أجمل ابتسامة في  
حياتي... "أمي الحبيبة" أمد الله في عمرها وجزاها خير الجزاء.  
إلى الذي كان المربي والحامي "أبي" فاللهم اغفر له وارحمه  
إلى أستاذي المشرف على المذكرة والذي لم يخل علينا بمجهوداته جعلها الله في ميزان  
حسناته: الأستاذ بكر اوي محمد عبد الحق.  
إلى من أعتمد عليهم في كل كبيرة وصغيرة... إخوتي المحترمين.  
إلى من وقفن بجاني في السراء والضراء أخواتي العزيزات... عائشة و يمينة.  
إلى أعز الناس وجميع الإخلاء إلى كل زميلاتي و صديقاتي و معارفي الذين أحبهم  
وأحترمهم.  
إلى جميع أساتذتي في الكلية وإلى من تقاسمت معي إنجاز هذا العمل زميلتي "كيننا  
أمينة" حفظها الله ورعاها.  
إلى كل من أحب أهدي إليكم بحثي المتواضع



# شكر وعرفان

من لم يشكر الناس لم يشكر الله  
فلله الحمد والشكر  
إلى كل من أضاء بعلمه عقل غيره، أو أهدى بالجواب  
الصحيح حيرة سائليه  
بأظهر بسماحته تواضع العلماء  
وبرحابته سماحة العارفين، وأخص بالشكر الجزيل  
➤ إلى الأستاذ د. بن الشريف سلمان  
➤ إلى جميع الأساتذة الكرام على النصائح والإرشادات  
الفيمة،  
الذين ساهموا في تأطيرنا طوال مدة التكوين  
إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد.  
الشكر للجميع

## مقدمة

على الرغم من أن الوكالات السياحية تتميز بالطابع التجاري إلا أن لها طابعا خاصا كونها تعرض من منتج سياحيا لا يمكن معاينته أو لمسها لأنه نشاط غير مادي في السائحون ما عليه الا دفع الثمن مسبقا للحصول على هذه الخدمة على هذا المنتج السياحي معتمدا في ذلك على وسائل الدعاية والإشهار والمعلومات المقدمة حيث لا يمكنه التعرف على مكوناته إلا لحظة فالمعاملات التجارية التي تتم بين وكالات السياحة والسفر والسائح تبنا فقط على عاملة الثقة المتبادلة بين الطرفين ولقد أدى الاستثمار البوسع للوكالات الانتشار الواسع للوكالات السياحية بمختلف أنحاء الوطن واتساع نشاطاتها وكثر تعاملاتها وازدياد عدد عملائها التي الى تطور المؤسسات العقد المنظمة لهما بما يساير هذا التطور والتغير باعتبار أن العقد أهم أداة مستخدمة في ظاهرة السياحة بأعتبار النشاط السياحي من اكثر النشاطات الاقتصادية الواعدة لذلك لابد من تنظيمة والتحكمي الجيد في كيفية تفعيله وتسييره من طرف وكالة السياحة والاسفار باعتبار ان هذه الاخيرة المؤسسة النشيطة في هذا المجال اذا تقوم بمهم اساسي وحيوية لدعم وتفعيل الاقتصاد الوطني ونظر لاهمية للاهمية الفائقة للسياحة ولا كنشاطقتصادي افراد المشرع الجزائري القانون رقم سته لسنة 1999 المؤرخ في اربعة ابريل 1999 المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والاسفار ومن هنا تبرز اهمية هذا الموضوع وذلك بحثا في محاولة تحديد هذا المضمون بشكل يتماشى والمقتضيات الحالية لتحقيق التوازن بين الاطراف المتعاقدة اذ نجد ان تطور الدور الذي تقوم به الوكالات السياحية من مجرد وسيط لتقديم الخدمة السياحية الى مقال سياحية على تمارس نشاطا تجاريا تسعى من خلاله الى تحقيق الربح مقابل الخدمات السياحية التي تقدمها لزبائنها وبما انها تقوم بنشاط وهي تحتاج الى تنظيم العلاقات السياحية تضر عملات اجنبية تحتاجها الدول مما تدفع بها الى تقنين الطرق ومعايير تنظيم الرحلات والاسباب بموجب قوانين ومراسيم واوامر من بين هذه الدول الجزائر ولا يختلف اهم ولا

تختلف أهمية هذا الموضوع من ناحية العلمية النظر للتزايد القضايا المرتبطة بهذا النوع من العقود والنشاط السياحي المعروضة على المحاكم خاصة ما يتعلق منها بإشكالية تنفيذ الالتزامات بين الأفراد الأطراف المتعاقدة والعلاقة العقدية بينهما وما يبرز وما يبرز على ذلك من ضرورات معرفة القواعد الواجب المتعلقة بالنشاط السياحي وتحديد طبيعة الالتزام التي يرتبها لمعرفة المسؤولية في حالة الإحلال بها وما هم وما هم وما هم بيناتون فيعموا الى اختيار موضوع مسؤولية وكالة السياحة والاسفار اسباب ذاتية واخرى موضوعية وتمثل الدوافع الذاتية في الاهتمام وتمثل للدوافع الذاتية في الاهتمام والشغب المسبق لمعرفة طبيعة نشاط وكالة السياحة والاسفار المتمثلة في تنظيم الرحلات والاقامات السياحية الفردية منها والجمعية وكذلك تقديم الخدمات المرتبطة بها التي من شأنها تلبيه حاجيات السياحة المحتملة لتجعل من السائح يتعاقد مع هذه الوكالة بحيث تأثر اساليب الدعوة والاستغلال التي يلجا اليها هذه الاخير وبالتالي فهو يدفع سعر الخدمات المتفقة عليها مسبقا ولا يتعرف على مكوناتها الا في موعد ومكان استهلاكها الامر الذي يؤدي الى إخلال وكالات السياحة والسفر بالالتزاماتها وتنفيذها تنفيذا معيبا وهو ما يفتح المجال امام السائحة للمطالبة بتعويض عن الاضرار الجسدية والمالية التي تلحق به اثناء تنفيذ برنامج الرحلة او الاقامة المتفق عليها وكذلك فماع الجزائر الجديدة الذي يشجع الاستثمار في المجال الاقتصادي على هكذا مشاريع اقتصادية تنموية مما يؤدي الاقبال على انشاء وكالة سياحة يتزايد في الآونة الاخيرة ونظراً لعدم تطرق القانون رقم 6 لسنة 1999 متعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والسفر لبيان حقوق والالتزامات ترفيه عقد السياحة فانه يطرحه عند التساؤلات حول مضمون واحكام هذه الالتزامات والحقوق وكذلك اما الدوافع الموصي لاختيار هذا الموضوع وتمثل في كون هذا الاخير يمثل محاورا مع العديد من القوانين القانون المدني باعتباره الشريعة العامة والعديد من القوانين الاخرى المنظمة للنشاط السياحي نذكر منها المرسوم التنظيمي رقم 286 لسنة 1967 المؤرخ في 20 ديسمبر 1967 المتضمنة تنظيم



المؤسسات التي تقدم الخدمات المسافرين والسياحة بالإضافة الى القانون رقم خمسة لسنة 1990 المؤرخ في 1919 فيفري 1990 المتعلق متعلقة 1989 ورغبة من المشرع في تكييف النصوص القانونية مع توجهات السياسية والاقتصادية التي افرازت هذا التعديل الا انه اثناء تنفيذه في الميدان لمدته تسع سنوات ظهرت فيه بعض الصعوبات عليها المشرع التدخل مدة اخرى بالغائه واستبداله من نصوص حديثة تتماشى مع الاصلاحات الاقتصادية التي تعرفها البلاد نسيمه انفتاح على العالم الخارجي واقتصاد السوق ليصدر لسنة 1999 متعلقة بالقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والسفر تاتي التساؤل هنا الإشكالية وعلى ضوء ما سبق فإن الإشكالية الأساسية المطروحة لهذا البحث تكمن في الإجابة عن السؤال التالي:

كيف تمكن المشرع الجزائري من إرساء قواعد لضبط النشاط السياحي لوكالة السياحة والأسفار؟

وللإجابة على إشكالية البحث والإلمام بالجوانب الرئيسية للموضوع، ارتأينا الاعتماد على المنهج التحليلي والذي رافقنا في مختلف محاور الموضوع بتحليل النصوص القانونية والربط بينها. وقد اقتضت طبيعة البحث تقديم العمل في خطة منهجية تعتمد على الطرح النظري والعملية، فقسمت هذه الدراسة إلى مبحثين.

### أهمية الموضوع:

بالرغم من الأهمية الفائقة لعقد السياحة إلا أن المشرع الجزائري أفرد له في القانون رقم 06 لسنة 1999 المؤرخ في 04 أبريل 1999 المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والسفر بعض المواد فقط لتنظيمه فقط، نرى المشرع لم يحدد مضموناً دقيقاً وكافياً للسياحة وبالتالي عدم تحديد الدور والالتزامات التي تحدد مسؤولية وكالة السياحة وبالتالي عدم تحديد الدور والالتزامات التي تحدد مسؤولية وكالات السياحة بشكل دقيق

وهنا تبرز أهمية دراسة الموضوع وذلك بحث في محاوله تحديد هذا المضمون بشكل يتماشى مع المقتضيات الماليه لتحقيق التوازن بين الأطراف المتعاقدة وما يترتب عنها من مسؤولية. حيث نجد أن تطور الدور الذي تقوم به وكالات السياحة من مجرد وسيط لتقديم الخدمات السياحية إلى مقاول سياحي جعلها تمارس نشاطا تجاريا تسعى من خلاله إلى تحقيق الربح مقابل الخدمة السياحية التي تقدمها لزبائنها وهذا ما يترتب تنظيم قانوني يحكم العلاقات بينها وبين الزبائن والمؤسسات السياحية من أجل رفع مردود اقتصادات الدول كما تكمن أهمية الموضوع من ناحية علمية في تزايد القضايا المرتبطة بهذا النوع من العقود والمعروضة على المحاكم خاصة ما تعلق منها بإشكالية العنصر الاجنبي في العلاقة العقدية وما يترتب على ذلك من ضرورة معرفة القواعد الواجب والتطبيق على أطراف عقد السياحة وهو عمر ليس بهين نظرا للطبيعة المركبة التي تميز بها هذا العقد والتي تتطوي على العديد من الروابط العقدية لان المشرع لم ينظم المسالة تنظيما خاصا على نحو سهل على القاضي مهمته لهذا ارتئين من خلال دراستنا هذه تسليط الضوء على جانب يعد من اهم الجوانب المتعلقة بالنشاط السياحي والمسؤولية المترتبة على الوكالة والالتزامات المرتبطة لمعرفة مسؤولياتها

### أسباب اختيار الموضوع

إن طبيعة نشاط وكالة السياحة والأسفار المتمثلة في تنظيم الرحلات والإقامة السياحية الفردية منها والجماعية وكذلك تقديم الخدمات المرتبطة بها التي من شأنها تلبية حاجيات السياحة المختلفة تجعل من السائح يتعاقد مع هذه الوكالة تحت تأثير أساليب الدعاية التي تلجأ إليه هذه الأخيرة وبالتالي فهو يدفع سعر الخدمة الخدمات المتفق عليها مسبقا ولا يتعرف على مكوناتها إلا في موعد ومكان استهلاكها الأمر الذي يؤدي إلى إخلال وكالة السياحة والسفر إلتزاماتها وتنفيذها تنفيذا معيبا وهو ما يفتح المجال أمام السائح للمطالبة

للمطالبة بالتعويض على الأضرار الجسدية والمالية التي تلحق به أثناء تنفيذ برنامج الرحلة أو الإقامة المتفق عليه وهذه تعتبر أسباب ذاتية لاختيار الموضوع

أما الأسباب الموضوعية لإختيار هذا الموضوع فتكمن في أن هذا الموضوع يمثل محور تقاطع العديد من القوانين كالقانون المدني الذي هو الشريعة العامة والعديد من القوانين الأخرى المنظمة للنشاط السياحي نذكر منها المرسوم التنظيمي رقم 236 لسنة 1967 المؤرخ في 20 ديسمبر 1967 المتضمن تنظيم المؤسسات التي تقدم الخدمات للمسافرين كذلك القانون رقم 05 لسنة 1990 المؤرخ في 19 فيفري 1990 المتعلق بالوكالة السياحية 1989 والذي تم الغائه واستبداله في نصوص جديد تتماشى مع الإصلاحات الاقتصادية التي تعرفها البلاد وهذا نظرا لتطور بعض العيوب والنقص التي فرضت تدخل المشرع لإلغائه

كذلك من اسباب إختيار الموضوع نظرة الدراسة التي تناولت هذا الموضوع لأن التشريعات السياحية حدثت نسبياً ونظراً لأن الموضوع معتمدة مختص نسبي نتيجة مجردة عليها بجانب الوصفي دون تحديد مضمونها أو نقدها عن احكام او مقارنة بغيرها  
فما المقصود بوكالات السياحة الاسفار؟ وما هي هذه الالتزامات التي تلتزم بها الوكالة؟ وهل يمكن مسائلة وكالة السياحة والسفر عن عمل الغير التي عهدت إليه تنفيذ بعض الالتزامات؟ وللإجابة عن هذه التساؤلات التي تمثل اشكالية الموضوع ارتأينا تقسيم الموضوع إلى فصلين مهمين الأول مفهوم وكالة السياحة والاسفار الثاني المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والاسفار

هل أدرك القانون التنظيم الفعلي لوكالات السياحة والسفر وهل كان مرجعاً لحسم الجدل القائم بين الوكالة السياحية والسائح لضبط الالتزامات وعلى عتق من نفعه المسؤولية في حالة الإخلال بالالتزامات سواء المشار لها في العقد أو الأخطاء الشخصية العقدية والتقصيرية؟

باعتبار النشاط السياحي من أكثر النشاطات الاقتصادية الواعدة فهل نجح القانون في تنظيم الوكالات السياحية وضبط المسؤوليات العقدية والتقصيرية للمتعاقدين وهل تم من خلاله إرساء قواعد قانونية فعلية للمنازعة التي تثار في المجال السياحي سواء بين السياحة والمدن والمدن سواء كانت السياحة دولية أو أوروبية



## الفصل الأول: إلتزامات وكالات السياحة والأسفار

إن لوكالة السياحة والسفر مستقبل واعد بالنظر لدور الذي تلعبه في ترقية وتسويق الخدمات السياحية الشيء الذي يؤثر في قطاع السياحة الذي يشكل أهمية كبرى في الاقتصاد العالمي والوطني وبما أن خدمات وكالات السياحة والسفر تدخل في نطاق عقود مسماة فإن النظر إلى مجموع هذه الخدمات يقتضي إلقاء مجموعة من الإلتزامات على عاتق وكالة السياحة والسفر حتي تكفل الوصول إلى أفضل تنظيم لعلاقتها بالزبون وعموماً فهدفنا من هذا الفصل هو وضع إطار عام للإلتزامات الملقاة على عاتق وكالة السياحة والسفر، فسلطنا الضوء في هذا الفصل على عناصر مهمة قسمناه من خلالها إلى مبحثين فتعرضنا في الأول إلى المفهوم العام لوكالات السياحة والأسفار وفي الثاني إلى إلتزامات وكالات السياحة والأسفار وكذا السائح

### المبحث الأول: مفهوم الوكالات السياحية

يعود ظهور الوكالة السياحية في العالم إلى مؤسسي أول وكالة سياحية حقيقية "توماس كوك" الذي ولد عام 1808، فقد كانت فكرة السفر مكلفة مادياً وبدنياً وذلك قبل اختراع وسائل المواصلات الحديثة، إلا أنه وبسبب التقدم التكنولوجي وتكثف الأفراد نحو السفر الشيء الذي ألح على ظهور بعض المكاتب لتنظيم تلك الرحلات<sup>1</sup>، ومن ثم تطورت هذه المكاتب ووسعت أنشطتها وأعمالها بهدف تنفيذ رغبات الأفراد وأهداف سفرهم ومن ثم كان ظهور شركات ووكالات السياحة والأسفار بشكل أوسع ومنظم<sup>2</sup>، وهذا ما درسناه ضمن المطالب المدرجة تحت هذا المبحث.

<sup>1</sup> بالتصرف: مثى طه الحوري: الإرشاد السياحي، (د، ط)، الوراق، عمان، الأردن، 2013، ص 54.

<sup>2</sup> بالتصرف: لمياء حنفي: أعمال شركات السياحة ووكالات السفر، ط 2، دار الوفاء، الإسكندرية، مصر، 2008، ص 34.

## المطلب الأول: تعريف الوكالات السياحية.

## 1-تعريف الوكالات السياحية

تعددت التعاريف حول مفهوم الوكالة السياحية فنجد من عرفها على أنها: " يقصد بها مشروع يهدف إلى تحقيق الربح، ويكون هدفه تقديم خدمات متنوعة لراغبي السفر والسياحة بناء على طلبهم، وقد تقوم بتنظيم رحلات تتولى إعدادها ودعوة الجمهور إلى الاشتراك فيها. وتعرف على أنها عبارة عن شركة تقوم بتنظيم رحلات شاملة وتسويقيا مع تقديم كافة الخدمات في أثناء الرحلة"<sup>1</sup>.

وتعرف على أنها "شخص معنوي يمارس نشاط يتصل بالمجال السياحي بهدف خدمة السائح، ورفع مستوى السياحة مم خلال القيام بالمهام المنوطة بها"<sup>2</sup>. كما سلطت معظم النظم القانونية على وكالات السياحة والسفر من الجانب التنظيمي نظرا لأهميتها ومن ثم تعددت تعريفاتها القانونية والفقهية، لذلك سنحاول الوقوف على التعريف القانوني لها (أولا) ثم تعريفها فقها (ثانيا).

## أ- أما التعريف القانوني

نص المشرع الجزائري في القانون المتعلق بوكالات السياحة والسفر رقم 05 لسنة 1990<sup>3</sup>، نجد أنه عرف وكالة السياحة و الأسفار كما يلي: " تعتبر وكالة سياحة و أسفار كل مؤسسة تجارية تلخص هدفها في تقديم خدمات بصفة دائمة للسياحة و المسافرين لها علاقة بتنقلاتهم و بإقامتهم"<sup>4</sup>، الذي ألغي بالقانون رقم 06 لسنة 1999، المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار، من تقادي العيب الذي اكتنف القوانين التي سبقته كالقانون

<sup>1</sup> نعيم الطاهر، سراب الياس: مبادئ السياحة، سلسلة السياحة والفندقة 1، دار المسيرة، الأردن، ط2، 2007، ص.149

<sup>2</sup> سوزان علي حسن، التشريعات السياحية والفندقية، دار الجامعة الجديدة، مصر، د. ط، 2001، ص.200.

<sup>3</sup> راجع نص المادة 02 من القانون رقم 05 لسنة 1990 المؤرخ في: 19 فيفري 1990، يتعلق بوكالات السياحة والأسفار.

<sup>4</sup> المادة 02 من القانون رقم 05-90، المؤرخ في 19 فيفري 1990، المتعلق بوكالات السياحة والأسفار، الجريدة الرسمية عدد 08، المؤرخة في 21 فيفري 1990، والذي تم الغاؤه بموجب المادة 47 من القانون رقم 06-99، المؤرخ في 04 أفريل 1999، المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، الجريدة الرسمية عدد 24، المؤرخة في 07 أفريل 1999.

رقم 488 لسنة 1963<sup>1</sup>، وكذلك القانون رقم 286 لسنة 1967<sup>2</sup> في تعريفه لوكالات السياحة والسفر وذلك في الفقرة الأولى من المادة الثالثة التي تنص على: " يعتبر في مفهوم هذا القانون: وكالة سياحة وأسفار<sup>3</sup>:

"كل مؤسسة تجارية تمارس بصفة دائمة نشاطا سياحيا يتمثل في بيع مباشرة أو غير مباشرة رحلات وإقامات فردية أو جماعية وكل أنواع الخدمات المرتبطة بها كما هو منصوص عليها في المادة 4 أدناه"<sup>4</sup> وتدعى وكالة السياحة والأسفار في صلب هذا النص "وكالة" وتحدد المادة 4 في بابه الثاني منه كما سبق الإشارة إليه مختلف الأنشطة المتعلقة بها حيث جاء فيها، تتمثل الخدمات المرتبطة بنشاط وكالة السياحة والأسفار على وجه الخصوص فيما يأتي<sup>5</sup>:

- أ- تنظيم وتسويق أسفار ورحلات سياحية وإقامات فردية وجماعية،
- ب- تنظيم جولات وزيارات رفقة مرشدين داخل المدن والمواقع والآثار ذات الطابع السياحي والثقافي والتاريخي،
- ج- تنظيم نشاطات القنص والصيد البحري والتظاهرات الفنية والثقافية والرياضية والمؤتمرات والملتقيات المكملة لنشاط الوكالة أو بطلب من منظميها،
- د- وضع خدمات المترجمين والمرشدين السياحيين تحت تصرف السياح،
- هـ - الإيواء أو حجز غرف في المؤسسات الفندقية وكذا تقديم الخدمات المرتبطة بها،

<sup>1</sup> Article 3, Décret n° 63-488 du 28 décembre 1963 portant organisation des entreprises prestataires de services aux voyageurs et aux touristes, Journal Officiel, n° 2 du 7 Janvier 1964.

<sup>2</sup> راجع نص المادة 04 من المرسوم رقم 186 لسنة 1967 المؤرخ في: 10 ديسمبر 1967، المتعلق بتنظيم المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات للمسافرين والسياح.

<sup>3</sup> سميحة بشينة، عقد السياحة، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في القانون، جامعة العربي بن المهيدي - أم البواقي -، 2019

<sup>4</sup> القانون رقم 06-99 المؤرخ في 68/68/7999 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، جـرر عدد 08 المؤرخة في 61/68/7999، ص 7.

<sup>5</sup> القانون رقم 06-99، مصدر نفسه، ص 13

و- النقل السياحي وبيع كل أنواع تذاكر النقل حسب الشروط والتنظيم المعمول بهما لدى مؤسسات النقل،

ز- بيع تذاكر أماكن الحفلات الترفيهية والتظاهرات ذات الطابع الثقافي أو الرياضي أو غير ذلك،

ح- استقبال ومساعدة السياح خلال إقامتهم،

ط- القيام لصالح الزبائن بإجراءات التأمين من كل المخاطر الناجمة عن نشاطاتهم السياحية،

ي- تمثيل وكالات محلية أو أجنبية أخرى قصد تقديم مختلف الخدمات باسمها ومكانها،

ك- كراء سيارات بسائق أو بدون سائق ونقل الأمتعة وكراء البيوت المنقولة وغيرها من معدات التخييم."

في حين عرف القانون الفرنسي رقم 645 لسنة 1992 وكالات ومكاتب السفر والسياحة بأنها: " كل شخص طبيعي أو معنوي يقوم بعمليات محددة وتشمل هذه العمليات:

### المطلب الثاني: مفهوم السياحة

عند دراستنا لأعمال وكالات السياحة والسفر يجب علينا أولاً أن نتعرف على تعريفات السياحة المختلفة وكذلك التعرف على تقسيماتها المتعددة وكذلك تعريف السائح ومن لا ينطبق عليه هذا اللفظ والتي سوف نقيدها كثيراً عند دراسة أعمال وكالات السفر والسياحة وكذلك عند تناولنا بالدراسة البرامج السياحية .



## 1-تعريف السياحة اللغوية واصطلاحاً

## 1. السياحة لغة

يعتبر لفظ السياحة من ألفاظ اللغة اللاتينية، أما المفهوم اللغوي للفظ، فنجد أنه يعني التجول وعبرة "ساح في الأرض" تعني ذهب وسار على وجه الأرض، وجاء في كتب أخرى لفظ السياحة يعني: الضرب في الأرض ومنها سيح الماء: أي جريانه (...).

## 2. السياحة اصطلاحاً

عرفها جولدن عام 1939 وأوضح إن المقصود بالسياحة هو أي نوع من الحركة التي بمقتضاها يقيم الأشخاص في مكان خارج بلادهم بشرط عدم اعتبار هذه الإقامة الأغراض الكسب الدائم والمؤقت<sup>1</sup>.

قدم جلا كسمان السويسري في عام 1935 تعريف آخر للسياحة على أنها فروع العلاقات المتبادلة والتي تنشأ بين الشخص الذي يوجد بصفة مؤقتة في مكان وبين الأشخاص الذين يقيمون بهذا المكان<sup>2</sup>.

ويتفق ترويزي في تعريفه مع جولدن في عام 1910 حيث عرف السياحة بأنها انتقال مؤقت من مكان إلى آخر وليست غاية لتحقيق الربح<sup>3</sup>

كما تقدم منظمة السياحة العالمية، (UNWTO) World Tourism Organization والتي تمثل المنظمة الرئيسية في العالم المهتمة بالسياحة، مجموعة من التعاريف للسياحة والسائح ومنها "السياحة نشاط إنساني يتضمن سلوكاً إنسانياً من استخدام للموارد والتفاعل مع أشخاص واقتصاديات وبيئات مختلفة، ويتضمن الحركة المادية للسائحين إلى أماكن أخرى غير أماكن إقامتهم الاعتيادية<sup>4</sup>."

1 وفاء زكي إبراهيم: دور السياحة في التنمية الاجتماعية، ب ط، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2006، ص 48

2 وفاء زكي إبراهيم: دور السياحة في التنمية الاجتماعية، مرجع نفسه، ص 48

3 وفاء زكي إبراهيم: دور السياحة في التنمية الاجتماعية، مرجع نفسه، ص 48

<sup>4</sup> BULL, A: *The Economics of Travel and Tourism*, Longman Addison Wesley Australia, 2nd edition, S. Melbourne 1997. p 1

ومن خلال التعاريف السابقة فالسياحة هي عبارة عن انتقال الإنسان من مكان إلى مكان ومن زمان إلى زمان (السياحة العالمية) أو الانتقال في البلد (السياحة الداخلية) (...)، بحيث لا تكون من أجل الإقامة الدائمة وأغراضها تكون من أجل الثقافة أو الرياضة أو الدين ... الخ .

### الفرع الأول: أنواع السياحة

منذ بداية الاهتمام بالسياحة عالمياً، كان لابد من إيجاد واستكشاف أنواع جديدة من السياحة على أمل محاكاة شرائح واسعة من الطلب، ولاسيما لدى الفئة التي تسافر بشكل مستمر وتسعى إلى تجربة أنواع جديدة من السياحة. نظراً لأن المنتج السياحي لا يشبه المنتجات الأخرى، فالمستهلك لهذا المنتج لا يتوقف عند درجة الإشباع، بل عادةً لا توجد هذه الدرجة بالنسبة لمستهلكي السلع السياحية، فمع كل رحلة تزداد الرغبة بتنفيذ أخرى. وهو ما جعل العديد من الدول تخلق أنواعاً متعددة ومتجددة للسياحة تبعاً للطلب السياحي، وللأغراض والدوافع، على أمل استقطاب الشرائح المختلفة من الطلب، وإطالة مدة إقامة السائح، وضمان تكرار زيارته. ومن أبرز أنواع السياحة أو المنتجات السياحية ما يلي:

#### 1. السياحة الثقافية (Cultural and Heritage Tourism):

تركز هذه السياحة على الإرث الثقافي والتاريخي لدولة ما، وتعرف على أنها " انتقال الأفراد من مكان إلى آخر لزيارة المشوقات الثقافية والتاريخية وذلك بعيداً عن أماكن إقامتهم المعتادة بهدف جمع معلومات جديدة أو اكتساب خبرات جديدة، وذلك تلبيةً لاحتياجاتهم الثقافية والفكرية". وتتنوع هذه المشوقات الثقافية من متاحف وعروض سينمائية وفنية وأنشطة ثقافية وما إلى ذلك، كما تختلف من دولة إلى أخرى ومن منطقة إلى أخرى حسب تطورها السياحي (...). كما قد تتضمن السياحة الثقافية مشاهدة حياة مجتمع بالكامل، خاصةً إذا كان له خصائص معينة، كما هو الحال في مجتمع أميش (Amish Community) في الولايات المتحدة الأمريكية، والذي يعيش بطريقة تقليدية وبسيطة وحتى دون متطلبات الحياة الحديثة والأساسية كالكهرباء والهاتف والإنترنت. حيث تشكل سلوكيات هذا المجتمع والأنشطة

القائمة ضمنه، محل جذب لكثير من السياح الأمريكيين وغير الأمريكيين الذين يأتون لرؤية هذه السلوكيات والأنشطة، وحيث تشكل السياحة مورداً أساسياً للدخل في هذا المجتمع وذلك من خلال بيع بعض المنتجات اليدوية البسيطة وبعض الأطعمة الطبيعية ولقاء خدمات أخرى<sup>1</sup>.

## 2. السياحة البيئية (Ecotourism) :

عرفها بعض المختصين على أنها "السياحة المسؤولة التي تحافظ على البيئة والأفراد في المجتمع المحلي"<sup>2</sup> فعلى سبيل المثال إذا تم استخدام أرض زراعية في منطقة ريفية كمقصد سياحي للتمتع بالمناظر الطبيعية، وفي نفس الوقت تم استخدامها لأهداف اقتصادية وزراعية، فإنه حتماً لا تدخل الأرض ضمن مناطق السياحة البيئية ولا تصنف هذه السياحة كسياحة بيئية<sup>3</sup>. لذلك عندما نصح المهتمون بالشأن السياحي بتوظيف هذا النوع من السياحة لخدمة المجتمع الريفي، كونها تحافظ على استدامته وتضمن عوائد سياحية، في نفس الوقت نبهوا إلى وجوب عدم الخلط في هذا المجال. أما المقصود بالجانب التعليمي أن توسع هذه السياحة وعي وأدراك أفراد المجتمع حول البيئة، كما يقصد بإدارتها بأسلوب مستدام ألا تتعرض للضغط الكبير وسوء الاستخدام من قبل الأشخاص، ولا سيما في مواسم معينة بما يؤثر على استدامتها، والسياحة الطبية وهذا النوع من السياحة يهدف فيه السائح إلى العلاج من مرض عضوي أو إجراء عملية جراحية<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> ميساء داود أسبر، تفعيل دور السياحة في التنمية الريفية (مع دراسة حالة في المنطقة الساحلية السورية)، بحث مقدم

للحصول على شهادة الدكتوراه في الاقتصاد والتخطيط، جامعة تشرين - سوريا، 2014، ص5

<sup>2</sup> ميساء داود أسبر، تفعيل دور السياحة في التنمية الريفية، مرجع نفسه، ص6

<sup>3</sup> BEETON, S, *Ecotourism: A Practical Guide for Rural Communities*. National library of Australia, 1998, P2

<sup>4</sup> ميساء داود أسبر، تفعيل دور السياحة في التنمية الريفية، مرجع سابق، ص6

### 3. السياحة الريفية (Rural Tourism):

بدأ الاهتمام الكبير بالسياحة الريفية من قبل الباحثين منذ أواخر التسعينيات من القرن الماضي، وخاصة مع تعاظم المنافع التي تقدمها هذه السياحة للمجتمع الريفي. ولم تكن السياحة الريفية في حد ذاتها هدفا للدول، وإنما هي وسيلة لتحسين وضع مجتمع من المجتمعات، لذا فإن الاهتمام بتنمية السياحة الريفية يعود لما لها من تأثيرات كبيرة على الاقتصاد الريفي كأداة محتملة للتنمية الريفية يمكن تعريفها على أنها شكل من أشكال السياحة تم ممارستها في البيئة الريفية، لكن يبقى هذا التعريف غامض لا يوضح أشكال وأنماط هذه الساحة بشكل دقيق، كما تم تعريفها على أنها مجموعة الأنشطة والخدمات والمتطلبات المرتقب توفرها، وإدارتها من قبل الزراع وسكان الريف، بمشاركة ومعاونة المسؤولين بالجهات المعنية ذات الاختصاص، وفق تخطيط هادف للحفاظ على البيئة الطبيعية والاجتماعية والحضارية بكل عناصرها، اعتمادا على استخدام الأرض والطبيعة وغيرها.

### 4. السياحة العلاجية (Health Tourism):

وتعرف السياحة العلاجية بأنها السفر إلى خارج الدولة والاستعانة بمصادر خارجية طبية والرعاية بهدف العلاج، كما عرفت السياحة العلاجية بأنها تطوير النظام الصحي وتطوير الرعاية الطبية، وكذلك تطوير الأجهزة الطبية لتطبيق المبادئ الأساسية للسياحة العلاجية (...). ويضم هذا النوع ثلاثة أشكال وهي: السياحة الوقائية، السياحة يهدف السائح من خلاله السائح إلى رفع مستوى الأداء الطبيعي للجسم والعقل، السياحة الاستشفائية وتستخدم في هذا النوع مصادر البيئة الطبيعية (العلاج بالمياه المعدنية - العلاج بالبخار - العلاج بالدفن في الرمال أو الطمي.)، التي قد تتوافر في المنتجعات عوض المركبات الدوائية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> ينظر: بتصرف: د. هيام سالم زيدان أحمد، الآثار الاقتصادية لتنمية السياحة العلاجية في مصر " The economic effects of the development of medical tourism in Egypt"، المجلة العلمية لكلية التجارة-جامعة الأزهر، العدد 19، 2018، ص 74.



## الفرع الثاني: أهمية السياحة

تعتبر السياحة المفتاح الساسي للتدفقات المالية بالنقد الأجنبي للبلاد وفي هذا السياق تشير الأرقام إلى حصول المغرب على 1.2 مليار دولار من السياحة سنة 1998 وتونس على 1.33 مليار دولار سنة 1997 ومصر على 3.8 مليار دولار سنة 1997 وتركيا على 6 مليار دولار سنة 1996، وتحصل بريطانيا على 9 مليار دولار سنوياً من السياح العرب فقط 5 ولم تأت هذه المبالغ الضخمة بطريقة عفوية وإنما جاءت كثمرة جهود مستمرة في تشجيع الاستثمار السياحي وفي ترسيخ الثقافة السياحية في هذه المجتمعات<sup>1</sup>، فهي بذلك تفتح السياحة الفرص لجذب المستثمرين إلى البلاد، وهذا يرفع من إمكانية تنظيم مشاريع جديدة فيها.

من هنا يتضح الدور الحيوي للسياحة في دفع عجلة التنمية الاقتصادية باعتبارها رافد من روافد الاقتصاد المحلي ومعرّز للناتج والدخل القومي وسيلة للاستقطاب فرص التبادل التجاري وخلق فرص عمل، وتسويق المنتجات، إذ تشكل مورداً هاماً للعديد من الدول في العالم مثل الولايات المتحدة الأمريكية، إيطاليا، إسبانيا، فرنسا، بريطانيا ومصر والهند وغيرها. ويمكن القول إن السياحة أخذت بعين الاعتبار من طرف صانعي القرار السياسي في معظم الدول النامية منذ النصف الثاني من القرن الماضي. إل أن النجاح لم يكن حليف كل الدول في استقطاب أكبر عدد من السياح من الدول المتقدمة

وتعد السياحة وسيلة لتبادل الثقافات والتعرف على عادات وتقاليد الشعوب فالإنسان حين يسافر إلى بلد آخر فإنه يتعرف على ثقافته وعاداته وتقاليده، وهذا يعمق العلاقات ويجذبها بين شعوب العالم، بل وبإمكان المسافرين والسائح أيضاً أن يكون سفيراً لدولته في التعريف بثقافتها وإبراز الصورة الحضارية عن سلوك أفرادها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> مجلة الاقتصاد والعمال، عدد خاص (ماي 1998)، ص. 110

<sup>2</sup> موقع موزع\_ أهمية السياحة "https://mawdoo3.com"، تاريخ النقل 2022/04/15 على الساعة 14:20.

وتعود السياحة ايجاباً على اقتصاد أي بلد حيث يؤدي حتماً إلى إحداث تطور مماثل في الجانب الاجتماعي، بمعنى أن العلاقة بين القطاعين طردية. ويفترض أن يساهم القطاع السياحي في توفير النقد الأجنبي لخزينة البلد ويساهم في نفس الوقت في تخفيف حدة البطالة وتحسين المستوى المعيشي للمواطنين. وينبثق هذا الطرح من كون السياحة تعتمد على الاستعمال المكثف لليد العاملة في مختلف الخدمات المتعلقة بالسياحة كالنقل والسكان والطعام والاتصال والبيع ونحوها.

في الجزائر تشير الإحصائيات بأن نسبة المستخدمين في إدارات القطاع السياحي تصل 24% بينما لا ينبغي أن تتجاوز هذه النسبة 7% وفقاً للمعايير المعمول بها دولياً. يضاف إلى ذلك أن نسبة 50% من المستخدمين يفقدون إلى المؤهلة، في الوقت الذي يفترض أن لا تتجاوز هذه النسبة 1.2%

أما من الجانب الترفيهي فتعد السياحة وسيلة ترفيه وتغيير من نفسيّة الإنسان، فكثيراً من الناس ينصحك بالسفر من أجل تغيير نفسيّتك، فالإنسان حين يترك بلده ويحزم أمتعته ويسافر يشعر بالفضول والتشويق، فهو سوف يحطّ رحاله في أرضٍ جديدة ويطلع على أقوام آخرين غير الذين يعرفهم في بلاده وهذا بلا شكّ يعدّ مغامرةً للكثيرين، بل إنّ كثيراً من علماء النفس ينصحون من يتعرّض لأمراض التوتر والاكتئاب أن يسافر حتّى يغيّر من نفسيّته فللسياحة دورٌ إيجابي في تعزيز الجانب الجيّد في نفسيّة الناس<sup>1</sup>.

### الفرع الثالث: تعديل عقد السياحة

ينظم عقد السياحة والأسفار ظاهرة النشاط السياحي المتضمنة تنفيذ الرحلات السياحية، حيث يتم إبرام هذا العقد وانعقاده بين طرفين رئيسيين هما وكالة السياحة والأسفار والسائح العميل، وبسببه الاختلاف بين إرادة طرفي العقد أو بسببه الظروف المحيطة بتنفيذ برنامج الرحلة السياحية قد يلج أحد طرفي العقد إلى تعديل أحكامه أو إنهاؤها بإرادته المنفردة، وعليه سنعمل على تحديد مفهوم تعديل وإنهاء أحكام عقد السياحة والأسفار

<sup>1</sup> موقع موضوع، مرجع نفسه تاريخ النقل 2022/04/15 على الساعة 14:45.

بالإرادة المنفردة والذي يؤثر بدوره على رغبة الطرف المتعاقد (أولاً)، ثم نتطرق بعد ذلك إلى تحديد وبيان صاحب الحق في تعديل وإنهاء أحكام العقد والذي يقتصر على طرفيه المتعاقدين دون غيرهما (ثانياً)، وهو ما سنبينه في يلي:

أولاً: تعريف تعديل وإنهاء العقد السياحي بالإرادة المنفردة لأحد المتعاقدين

عقد السياحة والأسفار أو العقد السياحي هو العقد الذي تتعهد بمقتضاه وكالة السياحة والسفر لم يختلف الفقه في إطلاق مصطلح وكالة السياحة والسفر "tourismes et voyages de Agences" فهناك من يطلق عليها تسمية مكاته السياحة والسفر "tourismes de bureaux" أو مكاتب السفريات "bureaux voyages" - بأن تقدم للسائح عدة خدمات سياحية تتدرج بتدرج طبيعية النشاط المقدم سواء نقل أو توفير إقامة أو تقديم خدمات الإرشاد السياحي. حيث تتمثل هذه الخدمات في حدها الأدنى في حجز الأماكن على الطائرات ووسائل النقل الأخرى، أو الحجز في الفنادق، وفي حدها الأقصى في تنظيم الرحلة السياحية الشاملة لحسابها وتقديم مختلف الخدمات السياحية المرتبطة بها مقابل مبلغ يتم تقديره عادة حسه نوع الخدمة وطبيعتها، وبين الحدين الأدنى والأقصى، يمكن لوكالات السياحة والسفر تنظيم رحلات يحدد العملاء برامجها سلفاً أو ما يطلق عليها بالرحلات الفردية المنظمة. بأنه العقد الذي يبرم بين وكالتين للسياحة والسفر إحداها وطنية والأخرى أجنبية تقوم فيه ويُعرف أيضاً الأولى بدور الوكيل المنظم حيث تتولى إعداد برنامج الرحلة والإعلان عنه وإرساله إلى الوكالة السياحية الأجنبية، هذه الأخيرة تقوم بتوزيع البرنامج والدعاية له والتعاقد مع السياح العملاء<sup>2</sup>، ويشمل بالإضافة إلى العقد المبرم بين وكالتين للسفر والسياحة أيضاً العقد المبرم أو أجنبياً ويتعلق مضمون هذا بتقديم خدمات سياحية<sup>3</sup>، سواء بين وكالة السياحة والسفر والعميل سواء كان وطنياً بناءً على تنظيم مسبق من قبل الوكالة السياحية

<sup>1</sup> تيخمارين حليمة، 2018، ص58

<sup>2</sup> المشهداني عمر عبد الله سليمان، 2018، ص25

<sup>3</sup> كركوري مباركة حنان، مقال بعنوان: سلطة طرفي عقد السياحة والأسفار في تعديل وإنهاء أحكامه بالإدارة المنفردة، دفاتر السياسة والقانون، المجلد 12، العدد 02، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر، 2020، ص204.

أو بناء على اقتراح من طرف العميل، إذن فالعقد السياحي قد والسفر وقد يبرم أيضا يبرم بين وكالتين للسياحة بين وكالة السياحة والسفر والعميل مباشرة. وبالرجوع إلى الأحكام القانونية المنظمة للتشريعات السياحية نجد في المادة 14 من القانون رقم 99/06 المتعلق بتنظيم وكالات السياحة والأسفار قد عرفت عقد السياحة والأسفار "يقصد بعقد السياحة والأسفار كل اتفاق مبرم بين الوكيل السياحي والزبون المتضمن وصفا لطبيعة الخدمات المقدمة وحقوق والتزامات الطرفين خاصة فيما يتعلق بالسفر وإجراءات التسديد، ومراجعة الأسعار المحتملة والجدول الزمني وشروط بطلان وفسخ العقد" في القانون رقم 06/99 يحدد القواعد العامة التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، الجريدة الرسمية عدد 24، المؤرخة في 07 أفريل 1999 ويُعرف أيضا بأنه العقد الذي يبرم بين وكالتين للسياحة والسفر إحداها وطنية والأخرى أجنبية تقوم فيه الأولى بدور الوكيل المنظم حيث تتولى إعداد برنامج الرحلة والإعلان عنه وإرساله إلى الوكالة السياحية الأجنبية، هذه الأخيرة تقوم بتوزيع البرنامج والدعاية له والتعاقد مع السياح العملاء<sup>1</sup>

أما فيما يتعلق بإنهاء العلاقة التعاقدية بين طرفي العقد بالإرادة المنفردة؛ فإن هذه الحالة تعتبر استثناء عن المبدأ العام الذي يني على أن نقط العلاقة التعاقدية أو تعديلها لا يكون إلا بالإرادة الجماعية للمتعاقدين عن طريق الاتفاق، أو وفقا لحالات معينة يجيزها القانون بصفة صريحة، حيث يُعتبر إنهاء العقد أو إلغائه حلهُ وزوال آثاره بالنسبة للمستقبل، فعدول وكالة السياحة والأسفار أو السائح عن العقد لا يؤدي إلى زوال آثاره من وقت نشوئه وإنما ينصرف ذلك إلى المستقبل فقط فهو لا يسري بثر رجعي بل فوري<sup>2</sup>

ومما لا شك فيه أن تعديل وإنهاء العقد السياحي بالإرادة المنفردة لأحد طرفي العقد السياحي أي كل من الوكالة السياحية والسائح يعتبر خروجاً عن القاعدة العامة المنصوص عليها في الأحكام الواردة بالقانون المدني والتي تقضي بمبدأ القوة الملزمة للعقد عن طريق

<sup>1</sup> كركوري مباركة حنان، مرجع سابق، ص 204.

<sup>2</sup> جابر سيد أشرف، مرجع سابق، ص 18

تعديل أو إنهاء العلاقة التعاقدية سواء بموجه بند وارد في العقد المبرم بينهما أو عن طريق ترخيص صريح من القانون. فبمقتضى التعديل والإنهاء المنصوص عليه بموجه بند وارد في العقد بإمكان أحد المتعاقدين التحلل من الرابطة العقدية ولكن بموجه اتفاق منصوص عليه في العقد الذي يربطهما، إذ أنه عند الوشك على نهاية ترتيبات إبرام العقد، يتفق المتعاقدان على الاعتراف لأحدهما بسلطة إلغاء وإنهاء العقد بإرادته المنفردة، إذن فإن فك الرابطة العقدية بالإرادة المنفردة بين طرفي العقد السياحي متوقف على النية عليه في مضمون العقد السياحي. في حين أن التعديل أو الإنهاء المنصوص عليه بموجه رخصة من القانون هو الذي يمنح أحد المتعاقدين سواء كانت وكالة السياحة والأسفار أو السائح العميل سلطة إنهاء العقد بإرادته المنفردة بموجه نصوي قانونية خاصة، أي أن القانون يسمح لأحد المتعاقدين إنهاء الرابطة العقدية بين الطرفين لكن شريطة عدم التعسف في استعمال هذا الحق أي وجود سبه جدي ومشروع، حيث يستفاد مما سبق ذكره أن الإرادة المنفردة لها دور لا يُستهان به في إنشاء وتعديل العلاقة التعاقدية وإنهائها بين الطرفين<sup>1</sup>

### ثانيا: صاحب الحق في تعديل وإنهاء العقد السياحي بالإرادة المنفردة

إن صاحب الحق في تعديل عقد السياحة والأسفار يتمثل إما في وكالة السياحة والأسفار أو السائح العميل، فلا بد من تحديد مفهوم كل منهما ثم توضيح سلطة كل طرف في تعديل وإنهاء العقد؛ حيث عرف المشرع الجزائري وكالة السياحة والأسفار في القانون رقم 06/99. وتمتلك سلطة تعديل العقد أو إنهائه بإرادتها المنفردة إما بإدراجها لشرط صريح أو ضمني في مضمون عقد السياحة المبرم مع السائح العميل تحت طائلة إعلامه بهذا التعديل أو الإلغاء، فضلا عن تعويضها لكافة الأضرار المترتبة عن هذا العدول، ومن بين الأمثلة التي توضح هذه الحالة هو تعديل برنامج الرحلة السياحية عن طريق تغيير المواعيد المقررة لانطلاق الرحلة وتجيلها بسبه عدم توافر الحد الأدنى من السائحين المشتركين في الرحلة، حيث أن قيام

<sup>1</sup> علاق عبد القادر، أساس القوة الملزمة للعقد وحدودها -دراسة مقارنة-، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون الخاي، كلية الحقوق، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2007، ص57.



الوكالة بتنفيذ العقد بعدد أقل من الحد الأدنى للسياح المشتركين في الرحلة قد يعرضها لخسائر فادحة، وفيما يتعلق بإنهاء مضمون العقد قبل بدء تنفيذه في الحالة التي توفرت فيها ظروف قاهرة خارجة عن إرادتها كاندلاع حره أو انقلاه عسكري أو وجود جماعات إرهابية في البلد الذي كان مزمعا زيارته وتنفيذ برنامج الرحلة السياحية.<sup>1</sup>

في حين يمثل السائح الطرف الثاني في العلاقة التعاقدية التي تربط بينه وبين وكالة السياحة والأسفار والمكونة للعقد السياحي ويكتسي تحديد مفهوم السائح أهمية كبيرة باعتباره طرفا أساسيا في هذا العقد، وقد عرفت المنظمة العالمية للسياحة السائح ب نه "كل زائر مؤقت يقيم في البلد الذي يزوره لمدة لا تقل عن أربع وعشرين 24 ساعة على الأقل بحيث أن أسباه هذه الزيارة أو السياحة تكون من أجل الترفيه، والراحة، والصحة، وقضاء العطل، أو للدراسة، أو لحضور المؤتمرات الندوات العلمية والثقافية والسياسية وغيرها" في حين أن عصابة الأمم المتحدة قد عرفت مجموع السياح ب نهم الأشخاص الذين يسافرون من أجل المتعة، أو لأسباب صحية، أو أسباه خاصة، وكذا الأشخاص الذين يسافرون من أجل حضور الاجتماعات العلمية، أو الإدارية، أو السياسية، أو الرياضية وغيرها. ومن خلال التعريفات المحددة لمفهوم السائح، يمكن أن نعرف السائح عموما ب نه كل شخي طبيعي ينتقل بوسائل النقل المختلفة من برية وبحرية وجوية من مقر إقامته الأصلية إلى منطقة أخرى وذلك لمدة مؤقتة لا تقل عن أربع وعشرون 24 ساعة على ألا تتجاوز السنة الواحدة، وينتقل عن طريق الاتفاق والتعاقد مع وكالة السياحة والأسفار المنظمة للرحلات الفردية المنظمة والرحلات الجماعية الشاملة لمختلف الخدمات السياحية؛ حيث تتعدد أسباه سفر السائح ففقد تكون رحلات دينية كرحلات الحج والعمرة أو من أجل الترفيه والترويج عن النفس، أو لأجل أسباه صحية كالعلاج أو علمية من اجل حضور الاجتماعات والملتقيات والندوات الدولية أو لتمثيل بلاده إداريا، أو دبلوماسيا<sup>2</sup>، أو سياسيا، وغيرها من الأسباب الأخرى. ومما لا شك أن السائح العميل بناء على اتفاه مع

<sup>1</sup> كركوري مباركة حنان، مرجع سابق، ص205

<sup>2</sup> كركوري مباركة حنان، مرجع سابق، ص205

وكالة السياحة والأسفار أو بإرادته المنفردة، قد يقوم بتعديل أحكام العقد السياحي أو إنهائه؛ فقد تحدث ظروف خاصة به تجعله غير قادر على السفر في الميعاد المحدد من قبل وكالة السياحة والأسفار في عقده معها كتدهور حالته الصحية أو وفاة أحد أقاربه فهنا يلج إلى تعديل العقد أو إلغائه، غير أن سلطة تعديل العقد من جانه السائح العميل وفقا لما يذهب إليه جانه من الفقه هي أقره ما تكون سلطة " عرض<sup>1</sup> التعديل " أكثر منها تعديلا بالإرادة المنفردة، حيث أن العميل وفقا لذلك يملك أن يوجه طله التعديل ولا يملك وحده سلطة إتخاذ هذا التعديل إنما يلزم موافقة الطرف الآخر في العقد وهي وكالة السياحة والأسفار . وعليه وحتى يعتد بالتعديل الوارد من طرف السائح العميل لابد من موافقة وكالة السياحة والأسفار، فإن لم توافق هذه الأخيرة يكون من حق السائح إنهاء مضمون العقد بإرادته المنفردة ويتحمل الآثار القانونية وفق ذلك أي أنه يقوم بتعويض الوكالة عن الأضرار اللاحقة بها والمترتبة على إنهاء السائح للعقد بسببه ما فاتها من كسه وما لحقها من خسارة، أو أن التعديل والإلغاء لمضمون العقد لم يكن في وقت مناسب بحيث يستحيل معه قيام الوكالة ب ن تقوم بإحلال سائح آخر محله قبل انطلاق الرحلة السياحية.

<sup>1</sup> كركوري مباركة حنان، مرجع نفسه، ص 206

## المبحث الثاني: التزامات وكالة السياحة والسائح

إن العلاقة التي تربط العميل بوكالات السياحة والأسفار تعتمد بالدرجة الأولى على قدرة الوكالة على الوفاء بالتزاماتها أكثر من الخدمة في حد ذاتها إلا أن الإشكال يكمن في تشابك علاقات وكالات السياحة والسفر بالعملاء وهل أن هذا التعدد ينعكس على التزامات الوكالات وبالتالي على مسؤوليتها، ولتبيان ذلك كان لا بد من تحديد الالتزامات لكلا من الطرفين، ضمن مطالب تندرج تحت هذا المبحث.

## المطلب الأول: التزامات وكالات السياحة

كانت السياحة في السابق تتم بصورة عفوية غير منظّمة ، وبقيت لعهود طويلة عملا فرديا يمارسه الإنسان لخاصة نفسه ، إلا أنه حاليا لم تعد السياحة ذلك الفرد الذي يحمل حقيبه الصّغيرة، ويسافر إلى بلد ما ، ويتجول بين المعالم الأثرية ، ويقضي عدة أيام في الفنادق، فتعقد الحياة و تنوع الخدمات ، عجل بظهور أشخاص يحترفون النشاطات السياحية ، يعرفون باسم وكالات السيّاحة والأسفار، التي تخصصت في تسويق وتنظيم الرحلات السيّاحية للأشخاص الراغبين في السفر، عن طريق إبرام العقود السياحية ، أو ما يصطلح عليها في الجزائر بعقود السياحة و الأسفار، وهذه العقود هي بالالتزامات بين الوكالة والساحة

## الفرع الأول: الالتزام الإعلام

### أولاً: تعريف الالتزام الإعلام

يقتضي التطرق إلى تعريف الالتزام بالإعلام بيان معنى الإعلام لغة ثم اصطلاحا.

**لغة:**

هو تحصيل حقيقة بالشيء ومعرفته والتيقن منه، ويقال علم هو نفسه إذا حصلت له حقيقة العلم، ويقال كذلك علم الشيء أو بالشيء، أي شعر به وأحاطه وأدركه وعلم الشيء أو بالشيء أي تيقنه وعرفه<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> محمد بن مغنية، حق المستهلك في الإعلام، مذكرة ماجستير في القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2005/2006، ص 7.

ويقصد صحفيا به عملية توصيل الأحداث والأفكار لعلم الجمهور عن طريق وسائل عديدة، سواء كانت مكتوبة أو مسموعة أو مرئية، بشرط أن يكون واضحا وصادقا، أي يتميز بالموضوعية خلافا للإعلان الذي يعتمد على المبالغة والتحويل، فالإعلام لا يكون إلا محايدا برمي إلى يكون فكرة صحيحة وصائبة حول المنتج.<sup>1</sup>

كما عرف الإعلام بصفة عامة بأنه نشر الحقائق والمعلومات والأخبار بين الجمهور بقصد نشر الثقافة بين الأفراد وتنمية الوعي السياسي والاجتماعي.

### اصطلاحا

نص المشرع الجزائري صراحة وبشكل عام على حق المستهلك في الإعلام ، و ألزم المهني به، دون أن يعطي له أي تعريف ، وذلك في نص فقرة الأولى من المادة 17 من القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش حيث جاء في نصه " يجب على كل متدخل أن يعلم المستهلك بكل المعلومات المتعلقة بالمنتج الذي يضعه للاستهلاك بواسطة الوسم ووضع العلامات أو بأية وسيلة أخرى مناسبة ... "2، و بعدها تدارك هذا الأمر وقام بتعريفه في الفقرة 13 من نص المادة الثالثة من المرسوم التنفيذي 378/13 المؤرخ في : 09/11/2013 المحدد للشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك ، تحت عنوان إعلام حول المنتجات ( كل معلومة متعلقة بالمنتج موجهة للمستهلك على بطاقة أو أي وثيقة أخرى مرفقة به أو بواسطة أي وسيلة أخرى بما في ذلك الطرق التكنولوجية الحديثة أو من خلال الاتصال الشفهي).<sup>3</sup>

أما فقهيًا فقد تعددت التعريفات التي أعطيت للالتزام بالإعلام، حيث عرف: " بأنه التزام يتوجب فيه على البائع الإفصاح عن جميع المعلومات الجوهرية التي تتعلق بمحل العقد المراد

<sup>1</sup> سعيدة العائبي، الحماية الجزائية لحق المستهلك في الإعلام، مذكرة ماجستير تخصص قانون جنائي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2011/2012، ص.

<sup>2</sup> مرسوم تنفيذي رقم 03-09 ماضي في 25 فبراير 2009، وزارة التجارة، الجريدة الرسمية عدد 15 مؤرخة في 08 مارس 2009، ص 12

<sup>3</sup> حمار محمد، حماية المستهلك في عقد السياحة والأسفار، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون، فرع قانون حماية المستهلك والمنافسة، جامعة الجزائر 1، 2016، ص 7.

إبرامه، وتحديدًا الخصائص والصفات الأساسية للسلعة أو الخدمة محل العقد، لكي يكون رضا المستهلك واعيا ومستتيरा، ويتعاقد وهو على بينة من أمره<sup>1</sup>.

كما عرف أيضا بأنه التزام سابق على التعاقد، يتعلق بالالتزام أحد المتعاقدين بأن يقدم للمتعاقد الآخر عند تكوين العقد البيانات اللازمة لإيجاد رضا سليم كامل ومتنور بكافة تفاصيل هذا العقد.

إذا فالالتزام بالإعلام قبل التعاقد في عقد السياحة والأسفار، هو التزام على عاتق وكالة السياحة والأسفار، وحق للمستهلك السائح، يكون سابقا على إبرام العقد، تلتزم من المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش ( يجب على كل متدخل أن يعلم المستهلك بكل المعلومات المتعلقة بالمنتج الذي يضعه للاستهلاك بواسطة الوسم ووضع العلامات أو بأية وسيلة أخرى مناسبة ...)، و بعدها تدارك هذا الأمر وقام بتعريفه في الفقرة 13 من نص المادة الثالثة من المرسوم التنفيذي 378/13 المؤرخ في : 09/11/2013 المحدد للشروط و الكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك ، تحت عنوان إعلام حول المنتجات ( كل معلومة متعلقة بالمنتج موجهة للمستهلك على بطاقة أو أي وثيقة أخرى مرفقة به أو بواسطة أي وسيلة أخرى بما في ذلك الطرق التكنولوجية الحديثة أو من خلال الاتصال الشفهي)<sup>2</sup>.

أما فقها فقد تعددت التعريفات التي أعطيت للالتزام بالإعلام، حيث عرف (: بأنه التزام يتوجب فيه على البائع الإفصاح عن جميع المعلومات الجوهرية التي تتعلق بمحل العقد المراد إبرامه، وتحديدًا الخصائص والصفات الأساسية للسلعة أو الخدمة محل العقد، لكي يكون رضا المستهلك واعيا ومستتيرا، ويتعاقد وهو على بينة من أمره.

كما عرف أيضا بأنه التزام سابق على التعاقد، يتعلق بالالتزام أحد المتعاقدين بأن يقدم للمتعاقد الآخر عند تكوين العقد البيانات اللازمة لإيجاد رضا سليم كامل ومتنور بكافة تفاصيل هذا العقد.

<sup>1</sup> غازي خالد ابوعرابي، حماية رضا المستهلك، مقال منشور بمجلة علوم الشريعة والقانون، 2009م، ص. 187.

<sup>2</sup> المرسوم م التنفيذي رقم: 13/378 المؤرخ في: 09/11/2013 المحدد للشروط و الكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك، جريدة الرسمية العدد 58، بتاريخ: 2013/11/18.



إذا فالالتزام بالإعلام قبل التعاقدي في عقد السياحة والأسفار، هو التزام على عاتق وكالة السياحة والأسفار، وحق للمستهلك السائح، يكون سابقا على إبرام العقد، تلتزم من خلاله وكالة السياحة والأسفار بتقديم معلومات جوهرية حول العقد المزمع إبرامه، وفي الوقت المناسب وبكل شفافية وأمانة للمستهلك السائح، الذي لا يمكنه العلم بها بوسائل الخاصة. إن واجب الإعلام موضوع على عاتق وكالة السياحة والأسفار لكونها شخص مهني يفترض فيها العلم بكل جوانب العقد و الخدمة التي تقدمها للمستهلك السائح ، الذي يمثل الطرف الضعيف في هذه العلاقة التعاقدية ، فغياب التوازن المعرفي و المعلوماتي بين الوكالة باعتبارها شخص المحترف تعرف جيدا الخدمات التي تعرضها للغير ، وبين المستهلك غير المؤهل في أغلب الأحيان إلى أن يحكم على هذه المنتجات ،ويقارن بين ما هو معروض منها في السوق لا يمكن تقليص فجوته ، إلا عن طريق وجود التزام بالإعلام مبني على حسن نية خالصة من المهني . و تضمن التشريعات الحديثة وصول المستهلكين إلى المعلومات الكافية عن الخدمات التي يريدونها ، مما يمكنهم من الاختيار الواعي المحقق لرغباتهم و احتياجاتهم ، فتزويد المستهلك السائح بالمعلومات الكافية يسهل عليه الاختيار السليم ، وقد كانت فرنسا السبابة إلى تنظيم العلاقة بين وكالة السياحة و زبائنها تلبية لضروريات حماية المستهلك ،حيث فرض علي وكالة السياحة ضرورة إعلام المستهلك قبل إبرام العقد، في القانون الصادر بتاريخ: 13/07/1992 المتعلق بالشروط و النشاطات المرتبطة بتنظيم الأسفار و الإقامة و بيعها ، بما يلي<sup>1</sup>:

- مضمون الأداءات التي تقترحها عليهم والمتعلقة بالسفر والإقامة.

- المقابل الذي يجب عليهم دفعه وطرق الوفاء به

أما المشرع الجزائري وإن لم ينص صراحة على الالتزام بالإعلام في القانون 99/06، إلا أنه أشار إليه ضمينا من خلال تعريفه لعقد السياحة والأسفار في المادة 14 التي جاء فيها " يقصد

<sup>1</sup> حماية السائح المستهلك في التشريع الجزائري | مجلة القانون والأعمال، 2014 من موقع :

<https://www.droitentreprise.com> بتاريخ 2022/04/20 على الساعة 14:30

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"، ونص في المادة 17 مكرر من المرسوم التنفيذي 186/10 "يتعين على الوكالة السياحة والأسفار:

- استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال لترقية وتسويق مقصد الجزائر.
- نشر منشورات وكتيبات ودعائم أخرى، مكتوبة ورقمية بصفة دورية لبيع مختلفة المنتجات والدوريات السياحية مقصد الجزائر ..
- شرط إلغاء العقد وشروط عبور الحدود.<sup>1</sup>

أما المشرع الجزائري وإن لم ينص صراحة على الالتزام بالإعلام في القانون، 99/06 إلا أنه أشار إليه ضمينا من خلال تعريفه لعقد السياحة والأسفار في المادة 14 التي جاء فيها (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، (نص في المادة 17 مكرر من المرسوم التنفيذي) 186/10 يتعين على الوكالة السياحة والأسفار:

- استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال لترقية وتسويق مقصد الجزائر.
- نشر منشورات وكتيبات ودعائم أخرى، مكتوبة ورقمية بصفة دورية لبيع مختلفة المنتجات والدوريات السياحية مقصد الجزائر).<sup>2</sup>

### ثانياً: طبيعة الالتزام بالإعلام

يرجع الفضل للقضاء الفرنسي في نشوء الالتزام بالإعلام لصالح المستهلك الذي يفرض على المتدخل إعلامه في المرحلة السابقة للتعاقد (الالتزام قبل التعاقد بالإعلام) من أجل تنوير رضاه وبالتالي يكون الالتزام بالإعلام في هذه المرحلة ذو طبيعة قانونية بمعنى أن هناك

<sup>1</sup> بن حمار محمد، حماية المستهلك في عقد السياحة والأسفار، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون، فرع قانون

حماية المستهلك والمناقسة، جامعة الجزائر 1، 2016، ص 9

<sup>2</sup> بن حمار محمد، حماية المستهلك في عقد السياحة والأسفار، المرجع نفسه، ص 10

نصوص قانونية تلزم المتدخل بإعلام المستهلك بالمعلومات والبيانات الواجب الإدلاء بها قبل إبرام العقد لا سيما المتعلقة بمحل العقد وبنوده أو في المرحلة اللاحقة على التعاقد (الالتزام التعاقدي بالإعلام) بعد إبرام العقد أي في مرحلة تنفيذه أين نجد المشرع الجزائري يفرض أيضا على المتدخل إعلام المستهلك بالبيانات الضرورية خاصة تلك المتعلقة بكيفية استعمال المنتج و الاحتياطات الواجب اتخاذها حتى يتقضى وقوع أضرار ويتسنى له الاستعمال الجيد للمنتج غير أنه قد يشترط الدائن في عقود الاستهلاك أن يعلم المدين ببيانات معينة لم ترد في النصوص القانونية وإنما يرجع أساسها للعقد المبرم بينهما، ففي هذه الحالة يكون الالتزام بالإعلام ناشئ عن الاتفاق الحاصل بينهما.<sup>1</sup>

تكم أهمية تحديد الطبيعة القانونية للالتزام بالإعلام في تحديد الطرف المتعاقد الذي يقع عليه عبء الإثبات، فإذا كان الالتزام بالإعلام هو التزام بتحقيق نتيجة فإن المسؤولية تقوم بمجرد عدم تحقق النتيجة، أما إذا كان التزام ببذل عناية فإن المسؤولية لا تثبت إلا إذا أثبت المستهلك أن النتيجة لم تتحقق لعدم بذل العناية المطلوبة من طرف المدين .

<sup>1</sup> بتصرف: بن عديدة نبيل، الالتزام بالإعلام وتوابعه في مجال قانون الاستهلاك، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة

وهران2، كلية الحقوق، سنة 2018، ص33

**أ- الالتزام بالإعلام التزم ببذل عناية.**

يرى جانب من الفقه أن الالتزام بالإعلام ما هو إلا التزاما ببذل عناية، فالمتدخل غير مسؤول عن نتيجة المعلومات التي يقدمها، ولا يستطيع أن يلزم المستهلك بإتباعها بل يتعهد فقط ببذل كل ما من شلنه إحاطة المستهلك بكافة البيانات المتعلقة بالمنتج، لأنه مهما بلغ حرص المتدخل على وضوحها فإنه لا يكفي لتحقيق النتيجة المنتظرة، بل يتوقف الأمر على مدى استجابة المستهلك والتزامه بذلك<sup>1</sup>.

**ب- الالتزام بالإعلام التزم بتحقيق نتيجة.**

كما يذهب جانب من الفقه إلى أن التزم المتدخل بإعلام المستهلك (...)، هو التزم بتحقيق نتيجة، ويؤسس هذا الاتجاه رأيه على أن هذه الطبيعة هي التي تتناسب مع الالتزام بالإعلام وتضمن تحقيق النتيجة للهدف المنشود من وجوده، كما يستند إلى أن هذه الطبيعة هي التي تضمن اتساق الأحكام المطبقة على حالات المسؤولية الناشئة عن الأضرار التي تلحقها المنتجات محل التعاقد بالمستهلك<sup>2</sup>.

أما المشرع الجزائري حسم الخلاف بموجب القانون 09/03، واعتبره التزم بتحقيق نتيجة وذلك بترتيب جزاء جنائي في حالة مخالفة هذا الالتزام الذي رتبته على عاتق المتدخلين ولو لم يترتب ضرر للمستهلك، أما إذا ترتب الضرر، فتقرر المسؤولية المدنية بالإضافة إلى جانب المسؤولية الجزائية<sup>3</sup>.

**الفرع الثاني: الالتزام بضمان السلامة****أولاً: تعريف الالتزام بضمان السلامة**

<sup>1</sup> زوبة سميرة، الحماية العقدية للمستهلك، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون، فرع قانون الأعمال، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2005-2006، ص 07.

<sup>2</sup> بوالباني فايزة، الإعلام كوسيلة لحماية المستهلك، مذكرة ماجستير فرع العقود والمسؤولية، كلية الحقوق بن عكنون، جامعة الجزائر، الموسم الجامعي 2011-2012، ص 31.

<sup>3</sup> زهية حورية سي يوسف، دراسة قانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فيفري 2009 المتعلق بحماية المستهلك الجزائري، دار هومة للطباعة والنشر، الجزائر، 2017، ص 65-66.

لقد تباينت التعريفات التي تصدت لتحديد مفهوم الالتزام بضمان السلامة، بحيث ظهر اتجاهين لتعريفه، الأول يعرفه من خلال تحديد شروطه، المتمثلة في أن يتجه أحد المتعاقدين إلى المتعاقد الآخر من أجل الحصول على منتج أو خدمة معينة، وأن يوجد خطر يهدد المتعاقد الطالب، و أن يكون الملتزم بتقديم الخدمة أو المنتج مهنيًا و محترفًا، فيقصد بالالتزام بضمان السلامة حسب هذا الفريق "الالتزام الذي يقع على عاتق أحد المتعاقدين الذي هو مهني محترف، في مواجهة المتعاقد الآخر متلقي الإنتاج أو الخدمة بضمان ما يهدده من مخاطر الإصابة الجسدية، أثناء تنفيذ الالتزامات التعاقدية الناشئة عن العقد"<sup>1</sup>. أو بمعنى يقصد بالالتزام بضمان السلامة أن يتعهد أحد المتعاقدين للآخر بالمحافظة على سلامته الجسدية طوال مدة تنفيذ العقد. إذ يعد وسيلة للوقاية من الحوادث كما أنه يؤدي في نفس الوقت دورا هاما في تعويض الأضرار الناجمة عن تقديم الخدمات. والمنتجات، وبالتالي فهو يعد أساسا للإجراءات الوقائية هذا من ناحية ومن ناحية أخرى يشكل أساسا لمسؤولية المهنيين.<sup>2</sup>

الملاحظ على هذا التعريف أنه ركز على شروط الالتزام بضمان السلامة دون إعطاء مفهوم واضح ودقيق، مما عرض هذا الرأي لانتقادات كثيرة أفضت إلى استبعاد الأخذ به، خاصة مع ظهور تعريف آخر ركز على ذاتية هذا الالتزام

عكس الرأي الآخر الذي يستند في تعريفه على ذاتية هذا الالتزام، حيث اتجه هذا الرأي إلى تعريف الالتزام بضمان السلامة، معتبرا إياه "ممارسة المدين الملتزم سيطرة فعلية على كل العناصر التي يمكن أن تسبب ضررا للدائن المستفيد من السلعة أو الخدمة "

ومنه يقتضي الالتزام بضمان السلامة حسب هذا الرأي توفر عنصرين 4 هما:

- ضرورة السيطرة الفعلية على العناصر المسببة للضرر: التي تكون بالتأثير الكامل أي بالتوجيه والرقابة على تصرفات الأشخاص وعلى الأشياء المستخدمة في تنفيذ العقد.

<sup>1</sup> بن حمار محمد، حماية المستهلك في عقد السياحة والأسفار، المرجع نفسه، ص68

<sup>2</sup> أ. سميحة بشينة، الالتزام بضمان السلامة في عقد السياحة، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد 2، المجلد 11، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة- الجزائر-، ص368.

- ضرورة انتماء العناصر المسببة للضرر إلى العقد المبرم بين الدائن والمدين: بحيث ينبع هذا العنصر من حقيقة مفادها أن العقد عبارة عن دائرة مغلقة على عاقيه، يتبادلان فيه الأداءات المختلفة، وأن هذا العقد يجب ألا يعرض الدائن إلى خطر أكثر مما قد يتعرض له غيره<sup>1</sup>.

أما على المستوى التشريعي وبالخصوص الجزائري لا نجد نصا يعرف لنا الالتزام بضمان السلامة ولكن توجد بعض النصوص التي تحاول الاقتراب منه، فبالرجوع إلى المادة 18 من القانون رقم 06 لسنة 1999 المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والسفر نجدها تنص على أنه: "يجب على الوكالة في إطار ممارسة نشاطاتها، أن تتخذ جميع الاحتياطات التي من شأنها توفير أمن الزبون وممتلكاته التي تقبل التكفل بها"<sup>2</sup>.

فمن خلال النصوص هذا يتضح أن مسعى المدين وهو بصدد تنفيذ التزامه واقع تحت طائلة الوجوب، بمعنى أن كل تصرف منه هادف لحماية صحة المستهلك فذلك واجب عليه ولا يقبل منه أقل من ذلك. وهو نفس ما ذهب إليه المشرع في المادة 62 من القانون التجاري والتي جاء فيها: "يجب على ناقل الأشخاص أن يضمن أثناء النقل سلامة المسافرين وأن يوصله إلى وجهته المقصودة في حدود الوقت المحدد".

ويفهم من هذا النص أن التزام الناقل بتوصيل المسافرين والمحافظة على سلامته هو التزام بتحقيق غاية ونتيجة. من خلال النصوص التشريعية السابقة نجد أن مفهوم الالتزام بضمان السلامة يتمثل؛ فيما ينبغي أن يحرص عليه المدين عندما يقدم سلعة أو خدمة للدائن، وألا يكون من شأن ذلك إطلاقا المساس بسلامته وإلا يكون المدين قد أخل بالتزامه .

<sup>1</sup> بن حمار محمد، حماية المستهلك في عقد السياحة والأسفار، المرجع السابق، ص68

<sup>2</sup> القانون رقم 06 لسنة 1999 المؤرخ في 04 أبريل 1999 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار، الجريدة الرسمية، العدد 24، المؤرخة في 07 أبريل 1999.



وقد ظهرت عدة تطبيقات قضائية للالتزام بضمان السلامة، وقد كان القضاء حريصا على ضرورة تقيد المدين بالالتزام بضمان السلامة وكاد يغلق في وجهه كل محاولة للتهرب من تنفيذ التزامه. وتحمل مسؤولية الآثار والنتائج المترتبة عن الإخلال بذلك الالتزام.<sup>1</sup>

كما تجد فكرة الالتزام بضمان السلامة تبريرها من الناحية القانونية، كقاعدة عامة في نص المادة 107 فقرة 02 من القانون المدني الجزائري بنصها: "ولا يقتصر العقد على التزام المتعاقد بما ورد فيه فحسب، بل يتناول أيضا ما هو من مستلزماته وفقا للقانون، والعرف، والعدالة، بحسب طبيعة الالتزام". ومما لا شك فيه أ، سلامة السائح من أهم مستلزمات تنفيذ العقد، لأنه لا العرف ولا العدالة ولا طبيعة الالتزام في العقد السياحي تقتضي أن يعود السائح إلى موطنه مصابا في جسده أو جثة هامة.

وفي هذا الصدد أيضا تنص المادة 18 من القانون رقم 06-99 المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والسفر "على أنه: يجب على الوكالة في إطار ممارسة نشاطاتها، أن تأخذ جميع الإجراءات والاحتياطات التي من شأنها توفير أمن الزبون وممتلكاته التي تقبل التكفل بها". وعليه فإن سلامة السائح لا تعني مجرد توفير الإجراءات واتخاذ الاحتياطات التي تحول دون وقوع حوادث تمس سلامته أثناء الانتقال أو الإقامة أو زيارة المعالم السياحية، بل تشمل أيضا تزويده بجميع المعلومات اللازمة والضرورية عن بلد الوصول، وكذا تقديم النصح والإرشاد عن المناطق الغير آمنة التي يجب على السائح تجنبها. وتنفيذا لهذا الالتزام جاء التنظيم بإجراء وقائي، حيث فرض على وكالة السياحة والسفر الحصول على رخصة استغلال وفقا لشروط مشددة، تسلمها لها الوزارة المكلفة بالسياحة بعد إستشارة اللجنة الوطنية لإعتماد وكالات السياحة ولأسفار. وهذا بمقتضى المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 48-2000 المتعلق 12 بتحديد شروط وكيفيات إنشاء وكالات السياحة ولأسفار واستغلالها. إن هذا الإجراء هو وقائي من أجل ضمان كفاءة الوكالة السياحية في أداء مهامها على أفضل وجه وتحمل مسؤوليتها عند أي إخلال. وباعتبار أن عقد السياحة والسفر من عقود الاستهلاك،

<sup>1</sup> سميحة بشينة، الالتزام بضمان السلامة في عقد السياحة، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، مرجع سابق، ص 369

فإن الأحكام الخاصة بحكم هذا النوع من العقود كفيلة بضمان سلامة السائح من الأضرار التي تحدث له أثناء تقديم الخدمات المتفق عليها لاسيما النقل والإقامة والزيارات السياحية<sup>1</sup>. وعليه فإن الالتزام بضمان السلامة في عقد السياحة والأسفار هو الأثر القانوني المترتب على العقد، الذي تلتزم وكالات السياحة والأسفار بوصفها مدين محترف بتنفيذه للمستهلك السائح بوصفه طرف ثان في العقد، من احتمال وقوع خطر يهدد سلامته الجسدية أثناء تنفيذ العقد، وإلا كانت الوكالة مسؤولة عن الضرر الجسدي الذي لحقه<sup>2</sup>.

### ثانياً: شروط الالتزام بضمان السلامة

لا تختلف الشروط التي يجب توافرها لقيام الالتزام بضمان السلامة في عقد السياحة والأسفار عن باقي العقود الأخرى، حيث تتمثل فيما يلي :

**1/ وجود خطر يهدد المستهلك السائح في سلامته الجسدية:**

يعد الالتزام بضمان السلامة على عاتق وكالات السياحة والأسفار<sup>3</sup>، على غرار العديد من العقود التي يتطلب تنفيذها تعرض أحد المتعاقدين لخطر يهدد جسده، كما يمتد هذا الالتزام إلى المخاطر التي تمس الأموال والأشياء التي يصطحبها السائح معه. ويقع على المدين بهذا الالتزام أن يدفع هذا الخطر عن الدائن ومثال ذلك عقد نقل الركاب؛ فالراكب أو المسافر طوال مدة تنفيذ العقد يكون معرضاً لخطر يهدد سلامته الجسدية مهما اختلفت وسيلة النقل براً أو بحراً أو جواً وكذلك الأمر بالنسبة لعقد السياحة، احتمالية وجود خطر يتعرض المستهلك السائح في جسده، فهذا الالتزام يقتصر فقط على المخاطر التي تمس المستهلك السائح في سلامته الجسمية ولا يمتد إلى أمواله وممتلكاته، فالقصد منه هو توفير حماية أفضل من مخاطر الأضرار الجسدية المتزايدة في عالم أصبح يطغى عليه التقدم الصناعي والتقني<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> ط.د. خلادي إيمان، الالتزام بضمان السلامة في عقود السياحة والسفر، مجلة الدراسات والبحوث القانونية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تلمسان، العدد 10، سبتمبر 2018، ص 207

<sup>2</sup> بن حمار محمد، حماية المستهلك في عقد السياحة والأسفار، المرجع نفسه، ص 69

<sup>3</sup> بن حمار محمد، حماية المستهلك في عقد السياحة والأسفار، المرجع نفسه، ص 72

<sup>4</sup> سميحة بشينة، الالتزام بضمان السلامة في عقد السياحة، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، مرجع سابق، ص 372.

## 2/ أن يكون أحد المتعاقدين قد أوكل حفظ سلامته للآخر:

ومعنى ذلك أن يخضع أحد المتعاقدين في تنفيذ العقد للمتعاقد الآخر، وليس المراد بذلك أن يكون المتعاقد في حالة خضوع كلي دون أن يعني ذلك أن السائح سيفقد سيطرته على سلامته الجسدية.

سواء كان الخضوع ماديا كما هو الحال للمريض في العقد الطبي الذي يخضع إلى الطبيب كليا في أثناء العملية الجراحية. أو خضوعا معنويا مثل الراكب الذي يخضع في عقد النقل إلى الناقل، بل يراد منه الخضوع الاقتصادي كما ورد في عقود الإذعان التي يكون فيها أحد المتعاقدين في مركز أضعف من المتعاقد الآخر فلا يمكن مناقشة أي بند من بنود العقد. وفي عقد الإقامة في الفندق يتحقق هذا الشرط لأن العميل لا يملك أن يراجع بنفسه إجراءات السلامة المتبعة في الفندق، فأمر هذه الأخيرة متروك لصاحب الفندق وفي عقد السياحة لأن السائح لا يحق له مناقشة الشروط التي تضعها وكالة السياحة والسفر خاصة إذا تعلق الأمر برحلة سياحية شاملة<sup>1</sup>.

وفي العقود المقترنة بضمان السلامة التي يدخل ضمنها عقد السياحة والأسفار، تكون فيها شخصية المدين بالالتزام محل اعتبار، فيضع المستهلك السائح ثقته في وكالة السياحة والأسفار المتعاقد معها، و يسلمها نفسه لتقوم بالمحافظة عليها، فيكون بذلك خاضعا لها خضوعا نسبيا من الناحية الفنية والاقتصادية، وهذا ما يتحقق في عقود الإذعان، الذي يعتبر عقد السياحة و الأسفار ( في الرحلات الشاملة ) منها، كون وكالة السياحة تحتكر فيه الخدمات السياحية، و تكون في مركز أقوى يتيح لها إملاء شروطها، دون أن يكون باستطاعة المستهلك السائح مناقشتها أو تعديلها، فهذه الرحلات تعلن عنها وكالة السياحة و الأسفار، وتدعوه للاشتراك فيها، وتنظم كل مراحلها من نقل و إيواء و إطعام ... الخ، ويشترك فيها

<sup>1</sup> سميحة بشينة، الالتزام بضمان السلامة في عقد السياحة، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، مرجع سابق، ص 372.

المستهلك السائح بقبوله لها بشروطها ، وبذلك لا يمكنه أن يراجع بنفسه إجراءات السلامة و الأمن ، أثناء التنقل و الإقامة و الزيارة <sup>1</sup>.

### 3/ أن يكون المدين بضمان السلامة مهنيًا محترف :

وهو ما يتحقق في وكالات السياحة و الأسفار ، التي لا يمكنها أن تمارس نشاطها في المجال السياحي إلا على وجه الاحتراف ، فمن جهة يجب عليها أن تمتلك الخبرة اللازمة والإمكانيات الاقتصادية الكافية لممارسة نشاطها ، و من جهة أخرى تلزم القوانين في أغلب بلدان العالم على ممارسي مثل هذه النشاطات أن يحوزوا رخصة مسبقة ، وهو ما ذهب إليه المشرع الجزائري ، حين اعتبر هذا النشاط من النشاطات التجارية المقننة ، و نص على ضرورة حيازة رخصة مسبقة لممارسة النشاطات السياحية <sup>4</sup> في القانون ، 99/06 المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار ، و بذلك تعد الوكالة السياحية تاجرا و تلتزم بمسك الدفاتر التجارية و التسجيل في السجل التجاري .

وتعود الحكمة من إقرار هذا الشرط إلى أسباب عملية ومنطقية، فغير المهني لا يستطيع الوفاء بالالتزام بضمان السلامة لعدم قدرته المادية والفنية، فلا يمكننا مطالبته به، كما أن المستهلك السائح لا يقدم على التعاقد مع وكالة السياحة والأسفار، إلا وهو مطمئن إلى جودة الخدمات السياحية وسلامتها، لما تمتلكه من خبرة ودراية بأصول مهنتها<sup>2</sup>.

### المطلب الثاني: إلتزامات السائح

#### الفرع الأول: الإلتزام بدفع مقابل الخدمة

إن الثمن عنصر جوهري في عقد البيع لا ينعقد بدونه فيجب أن تتجه إرادة المتعاقدين الى التزام المشتري بأن يدفع الثمن للبائع نقداً في مقابل نقل ملكية المبيع الى المشتري فيكون بذلك محل التزام المشتري هو الثمن ومحل التزام البائع هو المبيع.

<sup>1</sup> بن حمار محمد، حماية المستهلك في عقد السياحة والأسفار، المرجع نفسه، ص72

<sup>2</sup> بن حمار محمد، حماية المستهلك في عقد السياحة والأسفار، المرجع نفسه، ص72

## أ - مفهوم الثمن

يعتبر عقد السياحة من عقود المعاوضة وفيه يحصل كل طرف من أطرافه على مقابل لما أخذ، لذلك فإن السائح يلتزم بأداء الأجرة إلى مقدم الخدمة، ويتم دفع الأجرة عادة عند القيام بالخدمة لأنها تمثل التزام السائح مقابل الخدمات التي تلتزم بها وكالة السياحة والسفر<sup>1</sup>. لذلك يقصد بثمن الرحلة: "مقابل النقل والإقامة والخدمات المتفق عليها في العقد السياحي، كزيارة الأماكن السياحية والأثرية وتكاليف الإقامة والغذاء وكل عمليات النقل والمساعدة والنصح والإرشاد"<sup>2</sup>.

أو "هو المال الذي يلتزم السائح بإعطائه لوكالة السياحة والسفر في مقابل قيام هذه الأخيرة بتلبية جميع الخدمات المتفق عليها في العقد. كما يعد الأجر محل التزام السائح لذلك يشترط فيه ما يشترط في أي محل للالتزام من وجود وقبلية للوجود، وتعيين، وقابلية للتعيين ومشروعية، وإذا لم تحدد الأجرة في العقد اعتبر هذا الأخير من عقود التبرع وليس من عقود المعاوضة"<sup>3</sup>.

## ب - الطرق تحديد الثمن

بعد اتباع الإجراءات القانونية اللازمة والحصول على رخصة استغلال وكالة السياحة والأسفار، يبدأ الوكيل السياحي عمله في الميدان وذلك بعرض خدماته، وإذا تلقى طلباً يتضمن خدمة سياحية، فإنه يقوم بإبرام عقد سياحي مع الزبون يتضمن عرضاً مفصلاً للخدمات المقدمة مع الثمن المقابل لها، ويعتبر العقد السياحي العنصر الأساسي الذي تركز عليه مهمة الوكالة السياحية<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> بهاء المرى، أحكام المنشآت الفندقية والسياحية، (د، ط) منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، 2016، ص 316، ص 261

<sup>2</sup> رايح بلعزوز، النظام القانوني لعقد السياحة في التشريع الجزائري، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم التجارية، جامعة بومرداس، الجزائر، السنة 2005، ص 101.

<sup>3</sup> بهاء المرى، أحكام المنشآت الفندقية والسياحية، المرجع نفسه، ص 317.

<sup>4</sup> ، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد: 08 العدد 02 السنة 2019، ص 249

وفي هذا الإطار تضمن نص المادة 70 من القانون رقم 06/99 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار وصفا لطبيعة الخدمات المقدمة وكذا حقوق والتزامات الطرفين خاصة فيما يتعلق بالثمن وإجراءات التسديد، وفي هذا الإطار أيضا أوجبت المادة 18 من نفس القانون على الوكالة في إطار ممارستها لنشاطها، أن تأخذ جميع الاحتياطات الضرورية التي من شأنها أن توفر أمن الزبون وممتلكاته التي تقبل التكفل بها<sup>1</sup>.

وتقضي القاعدة العامة بخصوص تحديد ثمن الرحلة أن العقد شريعة المتعاقدين، وعليه يعود الأمر في تحديده إلى كل من السائح ووكالة السياحة والسفر إذ يشتركان في تحديد المقابل النقدي تحديدا دقيقا نافيا للجهالة يراعى فيه القواعد المتبعة في التعامل<sup>2</sup>

### ج- طرق الوفاء بالثمن

يتم الوفاء بالثمن أو الأجرة من قبل السائح بطرق مختلفة، فقد يدفع مقدما أو مقسطا أو بعد انتهاء الرحلة وبالعملة المتفق عليها، وإذا لم يتفق المتعاقدان على طريقة الدفع يتبع ما جرى عليه التعامل في مثل هذه المعاملات. وغالبا ما تدفع الأجرة بالطريقة المتفق عليها في العقد، ويتم دفع نوع الأجرة المشترط إذا اشترط نوع معين، فإذا اشترط أن يكون الدفع بالعملة الأجنبية ففي هذه الحالة يجب أن تكون هذه العملة هي نوع الأجرة. كما أن طريقة الدفع في الأصل تكون نقدا ويجوز فحالة لم يكن هناك اتفاق مسبق الدفع بحوالة بريدية أو مصرفية، أما إذا كان دفع الأجرة بشيك أو بسند إذني... إلخ، فلا يصح إلا إذا رضي الدائن بذلك (وكالة السياحة والسفر).

أما في التشريع الجزائري فقد ورد في الشكل النموذجي لعقد السياحة والأسفار أن السائح يدفع قيمة 30 بالمائة من المبلغ الإجمالي للرحلة عند إبرامه للعقد، على أن يكمل المبلغ

<sup>1</sup> مباركة حنان كركوري، عقود السياحة والأسفار أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الدكتوراه، جامعة قاصدي

مرباح، ورقة، 2020، ص36



المتبقي في أجل أقصاه ثلاثة أسابيع قبل اليوم المحدد للانطلاق، غير أنه إذا تم إبرام العقد خلال هذه المدة الأخيرة وجب على السائح دفع كامل المبلغ المتفق عليه أثناء إبرام العقد<sup>1</sup>. وتنص الفقرة الثانية من المادة 581 من القانون المدني الجزائري أنه "... إذا اتفق على أجر للوكالة كان هذا الأجر خاضعا لتقدير القاضي إلا إذا دفع طوعا بعد تنفيذ الوكالة". وعليه إذا تم الاتفاق على تحديد المقابل وكان هذا الاتفاق نهائيا فلا يجوز تعديله من طرف وكالة السياحة والسفر، ما لم ينص صراحة في العقد على إمكانية تعديله بالزيادة أو النقصان تبعا لنوع الخدمة المقدمة. لذلك إذا أخذ عقد السياحة وصف الوكالة بأجر، خضع المقابل المتفق لتقرير القاضي عملا بنص.

أما إذا عد عقد السياحة مقابلة فالأصل ألا يدفع المقابل إلا بعد تنفيذ وكالة السياحة والسفر للرحلة ما لم ينص الاتفاق أو العرف على غير ذلك.

ونجد حسب المادة 559 من القانون المدني، أنه في حال تم إبرام العقد والاتفاق على مقابل إجمالي فهذا تفقد الوكالة طلب أي زيادة في هذا المقابل، ولو حدث تعديل في الرحلة ما لم يكن ذلك راجعا إلى خطأ السائح أو كان متفقا عليه بين الطرفين كتابة وذلك قياسا، حيث ينص على أن: " تدفع الأجرة عند تسلم العمل إلا إذا اقتضى العرف أو الاتفاق خلاف ذلك" وكذلك المادة 561 من نفس القانون التي تنص: "إذا أبرم العقد بأجر جزافي على أساس تصميم اتفق عليه مع رب العمل فليس للمقاول أن يطالب بأية زيادة في الأجر ولو حدث في هذا التصميم تعديل أو إضافة إلا أن يكون ذلك راجعا إلى خطأ من رب العمل أو يكون مأذونا به واتفق مع المقاول على أجره..."<sup>2</sup>.

وعملا بنص الفقرة الثالثة من المادة 562 من القانون المدني الجزائري، تجدر الإشارة إلى أنه في حالة ارتفاع التكاليف خلال تنفيذ وكالة السياحة والسفر للعقد المبرم مع السائح فليس للوكالة مطالبة السائح بأي زيادة حتى ولو كان من شأن هذا الارتفاع أن يجعل تنفيذ

<sup>1</sup> ينظر البند 5 من الشكل النموذجي لعقد السياحة والأسفار

<sup>2</sup> سميحة بشينة، مرجع سابق، ص262

العقد عسيرا، غير أنه في حالة انهيار التوازن الاقتصادي بين التزامات الطرفين أي وكالة السياحة والسفر والسائح نتيجة لحوادث استثنائية لم تكن في الحسبان وقت التعاقد فإن للمحكمة أن تزيد الأجرة أو تحكم بفسخ العقد. ومن هنا وكالة السياحة عليها أن تعهد في تنفيذ ما التزمت به تجاه السائح إلى آخرين (ناقل، فندق...)، ما لم يوجد شرط صريح أو ضمني في العقد يمنع من ذلك وهذا ما يصطلح عليه المقولة من الباطن<sup>1</sup>.

وينبغي الإشارة أنه لا توجد علاقة مباشرة بين السائح ومقدم الخدمة الذي استعانت به وكالة السياحة والسفر في تنفيذ خدماتها تجاه السائح، بل العلاقة دائما تكون بين السائح ووكالة السياحة والسفر، إذ يستطيع الأول أن يرجع على الوكالة وليس له مطالبة من تستعين بهم إلا بدعوى غير مباشرة باسمها، وعليه فالعلاقة بين السائح ومقدمي الخدمات كالفندق مثلا، علاقة غير مباشرة فليس هناك عقد بينهما وليس لكل منهم الرجوع على الآخر للمطالبة بتنفيذ التزاماته إلا بطريق غير مباشر، ويرد على هذه القاعدة استثناء يجيز لمقدم الخدمة مطالبة السائح مباشرة فيما لا يجاوز القدر الذي يكون مدينا به لوكالة السياحة والسفر وقت رفع الدعوى<sup>2</sup>.

وبناء على ذلك فإذا كان مقدم الخدمة فندقيا فله حق امتياز على جميع أمتعة السائح التي يحضرها إلى الفندق وملحقاته كالملابس والبضائع والمجوهرات عملا بأحكام المادة 996 من القانون المدني الجزائري التي تنص: "المبالغ المستحقة لصاحب الفندق في ذمة النزيل عن أجرة الإقامة والمؤونة وكل ما صرف لحسابه، ويكون لها امتياز على الأمتعة التي أحضرها النزيل إلى الفندق أو ملحقاته. ويقع الامتياز على الأمتعة ولو كانت غير مملوكة للنزيل أي مملوكة لغيره كزوجته و أولاده وأقاربه وأصدقائه (...)", ما دام صاحب الفندق لا يعلم وقت دخول هذه المنقولات للفندق أنها مملوكة لغير العميل إلا إذا أثبت النزيل أن صاحب الفندق كان يعلم وقت إدخالها عنده بحق الغير عليها بشرط ألا تكون تلك الأمتعة مسروقة أو ضائعة،

<sup>1</sup> سميحة بشينة، مرجع سابق، ص262

<sup>2</sup> سميحة بشينة، مرجع سابق، ص262

ولصاحب الفندق أن يعارض في نقل الأمتعة من فندقه مادام لم يستوف حقه كاملاً فإذا نقلت الأمتعة رغم معارضته أو دون علمه، فإن حق الامتياز يبقى قائماً عليها دون إخلال بالحقوق التي كسبها الغير بحسن النية<sup>1</sup>..."

ويقع الامتياز على كل الأمتعة الخاصة بالعمل سواء تم إحضارها عند بدء الإقامة أم أثناءها. ويكون هذا طوال مدة التي يكون السائح مدينًا للوكالة وللناقل أن يحبس الأمتعة لاستيفاء أجرة النقل، لذلك يحق أيضا لوكالة السياحة والسفر حبس أمتعة الزبون إذا لم يدفع المقابل النقدي، إلا أن الحق في الحبس يثبت لوكالة السياحة والسفر التي تأخذ وصف الناقل أو المقاول وذلك في الرحلات السياحية الشاملة، لأنه في الحالة التي تأخذ فيها وصف الوكيل فإن حق الحبس لا يثبت لها لأن الأمتعة والحقائب لا تكون في حيازتها أصلاً. وهذا ما أخذ به المشرع الجزائري في نص المادة 200 من القانون المدني، وفي حال تلفت أمتعة المسافر فلا تترتب أية مسؤولية في جانب الناقل لأن المسافر هو المتسبب في الحبس وعليه أن يتحمل مصاريف الحق في الحبس وفقاً للقواعد العامة. كما يحق للناقل بيع الأمتعة للاستفادة من مبلغ الدين بالمزاد العلني حسب الإجراءات المنصوص عليها في المواد 201 و 971 من القانون المدني الجزائري والمادة 2/54 من القانون التجاري. أما في حالة انعدام الأمتعة يقوم الناقل برفع دعوى قضائية وفقاً للقواعد العامة في المسؤولية العقدية للمطالبة بمبلغ الدين على أساس الإخلال بأحد الإلتزامات العقدية وهو دفع الثمن<sup>2</sup>.

والذي نلاحظ من هذا أن وكالة السياحة والسفر تحتفظ بشرط تتمتع بموجبه بحقها في تعديل المقابل المادي المتفق عليه، بموجب بند تدرجه في العقد تحتفظ فيه بحقها في زيادة الأجرة إذا تطلب تنفيذ الخدمة التي تقدمها للعملاء القيام بخدمات لاحقة يطلبونها أو أن طبيعة عمل الوكالة يستدعي وجوب القيام بأعمال إضافية فيتوجب القيام بها لغرض تنفيذ الخدمة التي تتعهد بها أساساً أو أن أسعار الخدمات قد ارتفعت.

<sup>1</sup> سميحة بشينة، مرجع سابق ، ص 262

<sup>2</sup> سميحة بشينة، الإلتزام بضمان السلامة في عقد السياحة، مرجع سابق ، ص 265

ولا شك أن مثل هذا الشرط لا يلقي رضا من قبل العملاء لأنه يعد وسيلة تتفرد بها وكالة السياحة والسفر في تحديد المقابل مما يؤدي إلى الإهدار بحقوق الطرف الآخر الذي تنقصه الخبرة (السائح) .

وإذا اضطرت وكالة السياحة والسفر إلى تعديل أحد العناصر الأساسية للعقد كالسعر مثلاً فللسائح الحق في القبول أو فسخ العقد والحصول على المبلغ الذي دفعه. وتعد الأحكام السابقة الذكر تطبيقاً لما جاء في المادة الرابعة من التوجيه الأوروبي رقم 314 لسنة 1990، حيث قضت بأن الأسعار التي تم الاتفاق عليها والتي ثبتت في العقد ليست قابلة للتعديل، ولا يمكن لوكالة السياحة والسفر أن تعدلها إلا خلال عشرين يوماً من التاريخ المقرر للمغادرة، ويمكن أن ينص العقد بصورة واضحة على إمكانية تعديل المقابل الذي يلتزم السائح بدفعه في حالة ارتفاع تكاليف النقل أو سعر الوقود أو المبالغ المقدمة لقاء خدمات معينة مثل ضرائب الهبوط أو المغادرة أو الإرساء في الموانئ والمطارات، كما أنها أعطت للسائح في حالة تعديل السعر الحق في الخيار بين فسخ العقد أو قبول التعديلات التي طرأت فيقبل بزيادة السعر<sup>1</sup>.

### الفرع الثاني: الالتزام باحترام برنامج الرحلة

إن من بين الالتزامات التي ينبغي على كل من وكالة السياحة والسفر من جهة، والسائح من جهة أخرى الالتزامات المتعلقة ببرنامج الرحلة، والتي من شأنها ضمن السير الجيد والحسن وتحقيق مضمون العقد بين الوكالة والسائح.

#### أ- الالتزام بالحضور في الموعد المحدد

يدخل ضمن التزام السائح باحترام برنامج الرحلة السياحية الحضور في المكان المحدد والمقرر في الوقت المعين لبدء الرحلة، فإذا لم يحضر يكون مخلاً بالتزامه ويلزم بالتعويض إلا أنه لا يلزم السائح بالمغادرة إذا كانت لديه الرغبة في إطالة مدة إقامته فله الحق في ذلك، ولكن ينتهي التزام وكالة السياحة والسفر بانتهاء برنامج الرحلة فلا يستطيع السائح الرجوع

<sup>1</sup> سميحة بشينة، عقد السياحة ، مذكرة رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية ،

جامعة العربي بن المهيدي ام البواقي، سنة 2019، ص268

عليها بأية أضرار نتيجة لاستمرار إقامته بعد انتهاء البرنامج لانتهاء العلاقة العقدية بينهما. وفي الواقع تعد مسألة ترك موعد المغادرة إلى السائح من المسائل التي يحددها العرف التجاري، إذ أن بعض الشركات السياحية لا تسمح لأفراد الفوج السياحي البقاء خارج الوقت المحدد لانتهاء الرحلة السياحية حفاظا على سلامتهم من العوامل التي تؤدي إلى إلحاق ضرر بهم كحمايتهم من السرقة مثلا أو الاعتداء عليهم من قبل بعض الأشخاص. هذا ما نلمسه في الوقت الحاضر بالنسبة لرعايا بعض الدول الذين يحتاجون إلى مراقبة وحفظ أمنهم وسلامتهم أكثر من رعايا دول أخرى، ولعل الاعتداءات التي يتعرض لها السياح من جنسيات العالم الغربي عموما في مصر والأردن واليمن ... خير دليل على ذلك، والحقيقة أن هذه الاعتداءات تقع خلال برنامج الرحلة السياحية فمن باب أولى نسبة وقوعها خارج برنامج الرحلة يكون أكبر. وعليه فإن مسألة ترك حرية مغادرة للسائح أمر يقتزن بعوامل متعددة وتتحكم فيها طريقة عمل خاصة بكل شركة أو وكالة سياحية<sup>1</sup>.

بالرجوع إلى القانون التجاري الجزائري والقانون المنظم لوكالات السياحة والسفر لا نجد نصا يعالج هذا الالتزام الملقى على عاتق السائح، ولكن بالرجوع إلى القانون البحري وبالتحديد المادة 830 نجد ما تنص على: " يجب أن يحضر المسافر للركوب في الشروط المحددة في تذكرة السفر. ويلتزم بأجرة السفر كاملة كل مسافر لا يحضر على متن السفينة في الوقت المحدد للركوب قبل السفر وكذلك خلال الرحلة قبل المهلة المحددة لكل نهاية توقف."

وما يستخلص من هذه المادة أنه يتعين على المسافر الحضور للركوب في الوقت المحدد في تذكرة السفر ويكون ذلك عموما قبل انطلاق الرحلة أو في نقاط توقف السفينة المبينة في التذكرة، وكل مخالفة لذلك تجعل المسافر يتحمل دفع ثمن تذكرة السفر دون الحق في السفر نظرا لإخلاله بالتزام عقدي<sup>2</sup>

<sup>1</sup> ينظر: بالتصرف: بتول صراوة عبادي: العقد السياحي (دراسة قانونية مقارنة)، ط 2، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2012، ص 251.

<sup>2</sup> سميحة بشينة، عقد السياحة، مرجع سابق، ص 270

## الفرع الثالث: الالتزام باحترام النظام العام والآداب العامة

إن من بين الإلتزامات التي تكون على عاتق السائح، الإلتزام بإتباع التعليمات والتوجيهات التي تراها وكالة السياحة والسفر ضرورية لضمان تنفيذ البرنامج السياحي، حيث تعد مخالفة هذه التعليمات خروج عن مسؤولية والإلتزامات الوكالة.

وفي هذا الشأن نجد التزام السائح بعدم مخالفة القوانين واللوائح السارية المفعول في المنطقة السياحية التي يرتادها، وعدم القيام بالأعمال والتصرفات المنافية للنظام العام والآداب العامة السائدة في تلك المنطقة أو التي تتضمن إيذاء الشعور العام فيها.

سنحاول التطرق من خلال هذا المطلب إلى مفهوم بالنظام العام كفرع أول، وكذلك المقصود بالآداب العامة في الفرع الثاني.

## 1. مفهوم النظام العام

بالرغم من أن المشرع الجزائري لم يتحمل عناء تعريف النظام العام، وترك ذلك إلى كل من الفقه والقضاء، فقد حاول الفقه فعل ما أغفله المشرع فاكتفى الشراح بتقريبها إلى الأذهان<sup>3</sup> بقولهم أن النظام العام يقصد به الأساس السياسي والاجتماعي والاقتصادي، الذي يقوم عليه كيان الدولة كما ترسمه القوانين النافذة، وبعبارة أخرى يقصد بالنظام العام مجموعة المبادئ الرئيسية التي تعتبر أساسا للقانون في كل دولة<sup>1</sup>.

والنظام العام لا يقصد به القواعد التي تحقق النظام في المجتمع أو تحقيق المصلحة العامة فحسب من وجهة نظر أخرى، وهذا لأن كل قواعد القانون في مجموعها تهدف إلى تحقيق الأغراض السابقة، بل القواعد المتعلقة بالنظام العام هي التي تهدف إلى تحقيق الحد الأدنى الذي لا يمكن الاستغناء عنه من هذه الأهداف. وهناك من يعرفه بناء على الدور الذي يلعبه بين السلبي والإيجابي<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> بلقاسم دايم: النظام العام الوضعي والشرعي وحماية البيئة، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، السنة الجامعية، 2004، ص12.

<sup>2</sup> فيصل نصيغة: النظام العام، مجلة المنتدى القانوني، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد، 05، د ت، ص166

وشددت القوانين الوضعية فيما يتعلق بالسائح الأجنبي على أن الأجنبي أينما كانت وجهته يجب عليه التقيد والالتزام بقوانين الدولة التي اتجه إليها، بما لا يتعارض مع خصوصية هذه الدولة ولا بالواجبات المفروضة عليه فيها، وعلى هذا فإن كل دولة تقوم بوضع قوانين خاصة بالأجانب والسياح حتى تعمل على استقرار أمنها، وهي في الوقت ذاته تعد حماية للسائح من كل اعتداء وضرر. ويرجع السبب في ذلك إلى أن فكرة النظام العام تعد فكرة مرنة ومتطورة تختلف باختلاف الزمان والمكان، وتتسع حسب ما يعده الناس في حضارة معينة، وهي فكرة معيارية معيارها دائماً المصلحة العامة. ولا توجد قاعدة ثابتة تحدد النظام العام تحديداً مطلقاً يتماشى مع كل زمان ومكان، لأن ما يعتبر متعارضاً مع النظام العام في دولة لا يعتبر كذلك في دولة أخرى، وما يصطدم بالنظام العام داخل نفس الدولة في فترة معينة قد لا يعد أمراً منافياً لهذه الفكرة في وقت لاحق<sup>1</sup>.

## 2. الالتزام باحترام النظام العام والآداب العامة

يقصد بالآداب العامة القواعد التي جرى المجتمع على إتباعها وتواضع عليها الناس وأصبحت جزءاً من عادات المجتمع وتقاليده بحيث أصبح الأفراد يرون أنفسهم ملزمين بإتباعها، وللدين أثر كبير في توسيع دائرة الآداب، ومن التعرف السابق للآداب العامة التي تبنى على مجموعة القواعد والمبادئ التي جرى الناس على إتباعها واحترامها، فإن هذا يقتصر على أمة معينة وفي جيل معين. كما أن هذه القاعدة وليدة عوامل اجتماعية وأخلاقية واقتصادية نابعة<sup>2</sup> إما عن الدين أو العرف أو التقاليد السائدة في المجتمع. ومعيار الآداب العامة معيار اجتماعي يرجع فيه الشخص إلى ما هو متعارف عليه تبعا في المجتمع، وما تواضع الناس

<sup>1</sup> بالتصرف: عصمت عبد المجيد بكر: الوجيز في العقود المدنية المسماة - المقاوله والوكالة، ط 9، منشورات زين

الحقوقية، بيروت، لبنان، 6 ص 120، نقلا عن سميحة بشينة، ص 279

<sup>2</sup> بالتصرف: سميحة بشينة، مرجع سابق، ص 275



على مراعاته واتباعه، وهذا المعيار غير ثابت ويتغير لتطور وسمو أو انحطاط الفكرة الأدبية في مجتمع معين في حضارة معينة.<sup>1</sup>

ونتيجة لهذا يترتب على السائح إلزامية مراعات قواعد النظام العام والآداب العامة أثناء فترة الرحلة أو الإقامة اتجاه وكالة السياحة والسفر، أي يتعين عليه الالتزام باحترام الأنظمة المعمول بها في الدولة وعدم الإضرار بأمنها وسلامتها، كما يعتبر هذا الالتزام من أهم الإلتزامات التي تحرص عليها جميع الدول وتطالب الأجانب المقيمين بها حفاظا عليهم أولا، ومن ثم ضمان المحافظة على أمنها الداخلي والخارجي من هذا الجانب<sup>2</sup>. فلا يجوز للسائح مثلا ممارسة أفعال من شأنها تؤذي الشعور العام للأفراد أو يتخذ من وجوده في إقليم معين وسيلة لممارسة أفعال منافية للنظام العام والآداب العامة كأن يتخذ من غرفة الفندق المقيم فيه مكانا للعب القمار والرهان أو ما يخل حرمة الجيران... إلخ<sup>3</sup>، ويمتنع عن المتاجرة أو نقل أو استعمال المخدرات أو أي عقاقير أخرى ممنوعة كما يجب عليه أيضا مراعاة السائحين الآخرين وألا يتسبب بتصرفاته في إزعاج الغير الذين اشتركوا في الرحلة السياحية وكذا مقدمي الخدمات السياحية<sup>4</sup>.

أما عن موقف المشرع الجزائري فقد فرض هو الآخر على وكالة السياحة والسفر لأجل إنشائها، أن تلتزم بتوجيه زبائنها إلى احترام القيم والآداب العامة، وعليه يمكن القول بداية أن هذا الالتزام يقع على عاتق وكالة السياحة والسفر تجاه المجتمع ممثلا في الدولة، مما يجعل الوكالة المذكورة ملزمة باطلاع زبائنها على قواعد النظام العام والآداب العامة في المجتمع الجزائري على الأقل من أجل تفادي سحب رخصة الاستغلال منها. من خلال ما سبق يتبين لنا أن عقد السياحة كغيره من العقود يترتب على انعقاده جملة من الحقوق

<sup>1</sup> بالتصرف: سميحة بشينة، مرجع سابق، ص 275

<sup>2</sup> مثني طه الحوري: الإرشاد السياحي، (د،ط)، الوراق، عمان، الأردن، 2013، ص254

<sup>3</sup> بالتصرف: سميحة بشينة، مرجع سابق، ص 279، نقلا عن: محمد حسين منصور: القانون السياحي، (د،ط)، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، ص 144.

<sup>4</sup> سميحة بشينة، عقد السياحة، مرجع سابق، ص281

والإلتزامات، وبما أنه يوصف بأنه من عقود المعاوضة فيكون كل طرف فيه دائئا ومدينا في الوقت نفسه، إذ تتحمل وكالة السياحة والسفر جملة من الإلتزامات تتمثل أساسا في الإلتزام بإعلام السائح بكل المعلومات المتعلقة بالرحلة السياحية والإلتزام بضمان سلامته، كما أنها تلتزم فضلا عن ذلك باختيار أحسن مقدمي للخدمات السياحية وتلتزم أيضا بالدقة في تنفيذ تلك الخدمات والا عدت مسؤولة عن ذلك. في حين يلتزم السائح هو الآخر بجملة من الإلتزامات تتمثل أساسا في الإلتزام بدفع مقابل الخدمة وكذلك الإلتزام باحترام برنامج الرحلة السياحية، كما أنه ملزم بإعلام وكالة السياحة والسفر بكل الظروف والمعلومات التي تحول دون تنفيذ الرحلة وأخيرا يلتزم باحترام النظام العام والآداب العامة، وإذا لم يوف بهذه الآلت ازمات تحمل مسؤولية أفعاله وتنتقي بالمقابل مسؤولية وكالة السياحة والسفر<sup>1</sup>

<sup>1</sup> سميحة بشينة، عقد السياحة ، مرجع سابق، ص281

## الفصل الثاني: المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والأسفار

تتميز المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والسفر بأنها مسؤولية مزدوجة وتقوم نتيجة إخلال الوكالة بالتزاماتها في مواجهة السائح، وتحتوي في ذلك أن يكون هذا الالتزام قانونيا أو عقديا حيث أنها تُسأل عن خطئها الشخصي عن كل ضرر يلحق بالسائح في الرحلات السياحية الشاملة وعن إساءة تنظيم هذه الرحلات هذا من ناحية ومن ناحية أخرى تُسأل مسؤولية عقدية عن فعل الغير مقدمي الخدمة الذين تستعين بهم في تنفيذ برنامج الرحلة المنظم من جانبها وكذا طبيعة الدور تلعبه في تنظيمها للرحلات السياحية ومجال هذه الدراسة هو نطاق المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار هو الأمر الذي خصصنا له هذا الفصل والذي تم تقسيمه إلى مبحث أول تحت عنوان مسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار عن الأضرار الجسدية أم المبحث الثاني فجاء تحت عنوان المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار ووسائل الاعفاء منها ومبحث ثالث بعنوان المسؤولية التقصيرية لوكالة السياحة والأسفار

### المبحث الأول: المسؤولية العقدية لوكالات السياحة والأسفار عن الأضرار الجسدية

تلتزم الوكالة السياحية بجملة من الإلتزامات في مواجهة السائح الزبون، منها ما يكون قبل تنفيذ الرحلة والانتقال بالسائح إلى وجهته، ومنها ما يكون أثناء تنفيذ الرحلة السياحية غير أنه جدير بالذكر أن طبيعة هذه الإلتزامات تختلف بحسب الدور المنوط بالوكالة السياحية، فإن كنا بصدد التوسط بينها وبين مقدم الخدمة كان الإلتزام ببذل عناية مبدئية، أما إذا تولت الوكالة السياحية تنظيم وتنفيذ الرحلة المعلن عنها كنا بصدد الإلتزام بتحقيق نتيجة.

### المطلب الأول: المسؤولية عن الضرر المادي

إن السائح أثناء تنقل خلال برنامج الرحلة والخدمات المقدمة من طرف الوكالة يكون معرض للعديد من الأضرار بقصد أو بغير وجه قصد، في هذا الخصوص نجد المشرع قد تدخل ليُفصل في الأمر.

#### 1. الضرر المادي

إن الضرر الجسدي الذي يصيب السائح عادة ما يكون مرتبط بوسيلة النقل المستخدمة فتكون وكالة السياحة والأسفار مسؤولة عن إخلالها بضمان سلامة السائح بوصفها ناقلا أو مقاولا، وتثور مسؤولية وكالة السياحة والسفر عن الأضرار الجسدية باعتبارها مقاولا بسبب سوء اختيار المركبة أو قائدها أو عدم مراقبته،<sup>1</sup>

بالتالي تنطبق أحكام المسؤولية على الوكالة في حالة الإصابة الجسدية التي تصيب السائح أثناء تنقله بوسيلة النقل سواء المملوكة للوكالة أو المستأجرة لها وفي المقابل يتوجب عليها الإشراف والرقابة، فتكون بذلك مسؤولة عن تعويض الضرر الذي يصيب السائح أو ورثته فلا يجوز لها في هذه الحالة التمسك بعدم مسؤوليتها عن الخطأ المنسوب لها إلا إذا ثبت أن الحادث قد وقع نتيجة سبب أجنبي لا يد لها فيه .ويراد بالضرر الجسدي، الاعتداء على سلامة الشخص في جسمه بإحداث جروح أو إتلاف عضو من شأنه أن يخل بقدرته على الكسب أو في حياته وهو أبلغ ضرر، وهو الأذى الذي يصيب الشخص في جسده فيسبب له ضررا ماديا يتمثل بالمبالغ التي تصرف من أجل العلاج والكسب الذي يفوته لتعطيله عن العمل وضررا معنويا يتمثل بالألم الذي يشعر به المصاب بسبب الجروح أو الإصابة. والواقع أن تعرض السائح لأضرار جسدية محتمل وقوعه أكثر في الرحلات الشاملة التي تنظمها وكالات السياحة والأسفار لفترة زمنية معينة مما يسمح خلال هذه المدة بإمكانية وقوع حوادث أثناء الانتقال أو الإقامة أو التجول. وقد يصاب السائح بالضرر أثناء فترة الإقامة بالفندق ففي هذه الحالة لا تسأل الوكالة إلا إذا ثبت أنها أساءت اختيار الفندق الذي يقيم فيه السائح. كما أن الضرر الجسدي قد يصيب السائح أثناء إقامته بالفندق يعد مزيجا من عدة عقود متعددة تتولد عنها التزامات متتالية في جانب صاحب الفندق، حيث يلتزم بتقديم المأوى المؤقت والمأكل والخدمة والمحافظة على أمتعة النزول والمحافظة على سلامته ، في هذه الحالة تعتبر الوكالة المذكورة مسؤولة عن كل ضرر يلحق السائح أثناء إقامته في المنشأة الفندقية والسبب يعود في ذلك إلى إخلالها بالالتزام بضمان السلامة بوصفه التزاما بتحقيق نتيجة، لأن الإقامة

<sup>1</sup> سميحة بشينة، عقد السياحة ، مرجع سابق، ص281

بالفندق لا تعدو أن تكون إحدى مراحل تنفيذ العقد السياحي الذي يعتبر جزء لا يتجزأ indivisible وأن العبرة بالدور الذي تلعبه الوكالة السياحية .ومن مصلحة السائح المضرور أيضا الرجوع على الوكالة مباشرة وفقا لما تقضي به أحكام المسؤولية العقدية عن خطئها الشخصي باعتبارها ناقلا أو مقاولا في الرحلات الشاملة وهذا هو الأمر الذي أكدته المشرع الجزائري في نص المادة 21 من القانون رقم 99/06 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار التي تقضي بأن " تكون الوكالة مسؤولة عن كل ضرر يتعرض له الزبون عن عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي لإلتزاماتها . ..."

ويبدو جليا أن المشرع الجزائري في تكييفه لنص المادة 21 قد تأثر بنظيره المشرع الفرنسي الذي نص في المادة 23 من القانون رقم 92-645 المتعلق بتنظيم وكالات السياحة والسفر مسؤولية وكالة السياحة والسفر سواء تعلق الأمر بالمسؤولية عن أفعالها الشخصية أو عن الأفعال الصادرة عن مقدمي الخدمات السياحية بمعرفة الوكالة من فندقي أو ناقل أو مرشد سياحي .والجدير بالذكر أن التعويض عن الضرر الجسدي ينتقل الحق فيه من السائح إلى خلفه ولورثته المطالبة بقدر التعويض كل بقدر نصيبه في الميراث، طالما أن السائح المتوفي لم يتنازل عن حقه في التعويض في حياته أو يبرئ ذمة الوكالة منه في حين أن دائني السائح لهم الحق في المطالبة بالتعويض عن طريق الدعوى غير المباشرة، وفقا لنص المادة 190 من القانون المدني في الحالة التي يكون فيها دائن المضرور نائبا في استعمال حقوق مدينة، وتعود مسألة وتجدر الإشارة إلى أن السائح قد يتعرض معنويا إلى الضرر ويتمثل في الألم الذي يشعر به الشخص بسبب الجرح أو الإصابة.

**المطلب الثاني: المسؤوليات العقدية لوكالات السياحة والسفر عن الضرر عن الأمتعة<sup>1</sup>**

### **الفرع الأول: الأمتعة غير المعهود بها الى وكالة السياحة والسفر**

والمقصود بالأمتعة في هذا الشأن الأشياء التي يحتفظ بها الراكب أثناء عملية النقل، ويسمح للمسافر عادة بالاحتفاظ بها دون مقابل في حدود قدر معين أو وزن معين يعلن عنه

<sup>1</sup> سميحة بشينة، عقد السياحة ، مرجع سابق، ص284

الناقل عادة بتذكرة النقل، وقبل تنفيذ العقد وهذه الأمتعة الشخصية التي يحتفظ بها الراكب ولا يفقد حيازتها وبديهي أنه ، وتتمثل هذه الأمتعة الحقائب والنقود وتبقى في حيازة المسافرين أثناء 10 لا تثور بصدها مسؤولية وكالة السياحة والسفر عملية تنقله، وإذا لم يعهد السائح العميل بأمتعته إلى وكالة السياحة والسفر المنظمة للرحلة السياحية، فإنها لا تكون مسؤولة عن فقد الأمتعة بوصفها مودعا لديه غير أنه يتعين في هذه الحالة التمييز بين حالتين بالنظر إلى الزمان والمكان الذين حدث فيهما فقد الأمتعة، وهذا الأمر لا يخرج عن أحد الفرضين :

الفرض الأول : فقد الأمتعة أو تلفها أثناء النقل : تنص المادة 67 من القانون التجاري الجزائري بأنه " ليس على الناقل أن يحرس الطرود المحمولة باليد والتي يحافظ عليها المسافر ". يستفاد من نص المادة أن أمتعة السائح لا تدخل ضمن إلتزامات الناقل وتعد المسؤولية الناتجة عن هلاكها أو تلفها مسؤولية تقصيرية وليست عقدية وعلى المسافر أن يثبت الخطأ الصادر عن الناقل والعلاقة السببية بين الخطأ والضرر المتمثل في التلف أو الهلاك وعليه لا مجال للحديث عن مسؤولية الوكالة. أما إذا اتخذت الوكالة صفة الناقل وكانت مالكة أو مستأجرة لوسيلة النقل مع سائقها لذا تقوم مسؤوليتها عن فقد أو تلف أمتعة السائح أو الآخر في تسليمها له خلال فترة النقل وهو الأمر الذي أكدته المادة 47 من القانون التجاري الجزائري بنصها " يعد الناقل مسؤولا من وقت تسلمها الأشياء المراد نقلها، عن ضياعها الكلي أو الجزئي أو تلفها أو التأخير في تسليمها ". وعلى هذا الأساس يمكن القول، عند تولي الوكالة القيام بدور الناقل بوسائل نقل تمتلكها أو مستأجرة لها كأصل عام، تسأل مسؤولية الناقل عن فقد أو هلاك الأمتعة التي سلمها لها السائح العميل والتي خرجت من حيازته .الفرض الثاني: فقد الأمتعة أو تلفها أثناء الإقامة الفندقية : إذا أودع السائح بنفسه الأمتعة الخاصة به في الفندق الذي نزل فيه أو عن طريق وكالة السياحة والسفر، اعتبر ذلك بمثابة الوديعة الفندقية أو ما يسمى بالوديعة الاضطرارية التي نظم المشرع الجزائري أحكامها بقواعد خاصة في القانون المدني في المواد من 599 الى 601 ،وقد أكد على مسؤولية أصحاب الفنادق والنزل ومن يماثلهم على الأشياء والأمتعة التي يودعها عندهم المسافرون والنزلاء الذين ينزلون عندهم مع وجوب

المحافظة عليها. وتعد هذه المسؤولية جسيمة من خلال توسع المشرع في معنى الوديعة الفندقية مقارنة بالوديعة العادية، ويعتبر كل شيء يصطحبه النزيل معه إلى الفندق مودعا لدى الفندق حتى ولو لم يتم تسليمه إليه ، كما يعد مسؤولا عن السرقة أو الضرر الذي لحق أمتعة النزلاء حتى بفعل تابعيه أو المترددين على الفندق، فهو إذن ملزم ليس فقط ببذل عناية الرجل العادي في حفظ الأمتعة بل هو التزام بتحقيق نتيجة، كما هو الحال بالنسبة للوديعة العادية المأجورة بل أيضا بمراقبة أتباعه من خدم وموظفين، بل ومراقبة المترددين على الفندق ولو كانوا من غير 12 أتباعه، مادام لم يثبت أن الهلاك أو التلف قد وقع بسبب خطأ النزيل أو قوة قاهرة أو عيب في الشيء المودع . هذا وقد اشترط المشرع على السائح المسافر أن يخطر صاحب الفندق أو النزل بسرقة الشيء أو ضياعه أو تلفه بمجرد علمه وإلا سقط حقه في طلب التعويض، فهذا من شأنه تسهيل مهمة الفندق في العثور على الأمتعة المسروقة، أو إصلاح الأضرار اللاحقة بها جراء التلف وتسقط بالتقادم دعوى المسافر بانقضاء ستة (06 أشهر من يوم مغادرته للنزل أو الفندق الذي كان يقيم فيه، وذلك طبقا لما ورد في نص المادة 601 من القانون المدني.<sup>1</sup> هذا وقد ورد استثناء في تحديد مسؤولية الفندق بتحديد حد أقصى لمسؤوليته، بحيث لا يسد أل عن تعويض يتجاوز 500 دج فيما يتعلق بالنقود والأوراق المالية والأشياء الثمينة ويجوز الرجوع عليه بكل القيمة أيا كان مقدارها 13 في حالات وهي<sup>2</sup>؛

- عند تسلم الفندق النقود أو الأوراق المالية وأخذ على عاتقه مهمة الاحتفاظ بها وحمايتها وهو عالم بقيمتها.
- عند رفض الفندق تسلم الأشياء والنقود وهو عالم بقيمتها دون أي مسوغ.
- أن يكون الفندق قد تسبب في وقوع ضرر أو خطأ جسيم أو من أحد تابعيه .

وعليه مما تقدم، عند تحقق كل هذه الشروط جاز للسائح أن يرفع دعوى تعويض على صاحب الفندق أو على وكالة السياحة والأسفار مباشرة، وفي هذا الصدد يجب تحديد طبيعة

<sup>1</sup> سميحة بشينة، عقد السياحة ، مرجع سابق، ص 284

<sup>2</sup> سميحة بشينة، عقد السياحة ، مرجع سابق، ص 286



العلاقة التي تربط بين السائح والوكالة بدقة حتى يتم تحديد المدعى عليه فإذا اقتصر دور الوكالة على القيام بعملية الحجز في الفندق اعتبر العقد المبرم بينها وبين السائح عقد وكالة، وبالتالي لا تلتزم في مواجهته طبقا للقواعد العامة بحسب تنفيذ العقد من جانب الفندق وهذا ناتج عن عدم التزامها بضمان التنفيذ الجيد للعقد من طرف الفندق في مواجهة الموكل وفقا لمقتضيات حسن النية في تنفيذ العقود ولا تكون مسؤولة عن تلف أو سرقة أمتعة السائح، ما لم يثبت أن الوكالة قد خالفت تعليماته في اختيارها للفندق الملائم أو الفندق الذي يريد الإقامة فيه

### الفرع الثاني: الأمتعة المعهود بها إلى وكالات السياحة والسفر

الأمتعة المعهود بها الى وكالة السياحة والسفر: غالبا ما يأخذ العقد السياحي صورة الرحلة الشاملة التي تنظمها وكالة السياحة والأسفار وتدعو الجمهور إلى الاشتراك في برنامج الرحلة، وبطبيعة الحال يعهد السائح العميل بأمتعته للوكالة لتتكفل بمهمة نقلها إلى الفندق المزمع الإقامة به وتتقاضى مقابل ذلك عمولة، بهذا يعد العقد المبرم بينهما عقد 8 وديعة فيصبح العميل مودعا والوكالة مودعا لديها ، وتلتزم الوكالة في هذه الحالة بوصفها مودعا لديه بحفظ الشيء المودع وأن تبذل في حفظه عناية الرجل المعتاد طبقا لمقتضيات المادة 02/592 من القانون المدني الجزائري . إلا أن الوكيل السياحي ليس شخصا عاديا في هذه الحالة إنما هو شخص مهني متخصص ومحترف يمتلك مؤهلات وخبرة تنطبق على معايير المهني المتخصص، لذلك فإنه ينبغي عليه أن يحتفظ بأمتعة السائح المودعة لديه من الهلاك أو السرقة أو التلف ومما سبق يتضح لنا بأن طبيعة العقد السياحي، باعتباره من عقود الاستهلاك ينتج عنها عدم إمكانية تطبيق أحكام الوديعة العادية بشأن التزام وكالة السياحة والأسفار بحفظ أمتعة السائح التي عهد بها إليها، وإلا يتحول من التزام ببذل عناية إلى التزام بتحقيق نتيجة، مادام سلوك الوكيل السياحي يقاس بمعيار المهني الحريص بشأن حراسة ما 9 تحت يده . لذا تقوم مسؤوليته دون الحاجة إلى أن يثبت السائح الخطأ الصادر منه لأنه

ملزم بتحقيق نتيجة بوصفه منهي محترف ويستوي في ذلك تكفله بحفظ الأمتعة المودعة لديه بنفسه أو عهد بها إلى مقدمي الخدمات من ناقل وفندقي.

كما يترتب على اعتبار العقد المبرم بين الطرفين عقد وديعة يلتزم الوكيل بعدم استعمال الوديعة والمتمثلة أساسا في أمتعة السائح دون الحصول على إذن مسبق منه صراحة أو ضمنا وهو ما أكدته المادة 02/591 من القانون المدني بقولها " وليس له أن يستعملها دون أن يأذن له المودع في ذلك صراحة أو ضمنا "وهو نفس الحكم الذي قضت به المادة 719/02 من القانون المدني المصري بنصها "وليس له أن يستعملها دون أن يأذن له المودع في ذلك صراحة أو ضمنا"، غير أنه يملك حق استعمال الوديعة إذا كان هذا الاستعمال لازما للمحافظة عليها من الهلاك أو التلف ومثال ذلك عند إيداع السائح سيارته لدى وكالة السياحة والأسفار أثناء رحلته السياحية، فإن للوكالة في هذه الحالة حق استعمال السيارة من حين لآخر بعد اخذ إذن السائح بغية المحافظة على محركها سليما<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> كركوري مباركة حنان، المسؤولية المدنية المزدوجة لوكالة السياحة والأسفار، دفاتر السياسة والقانون، جامعة قاصدي

مرباح -ورقلة-، الجزائر، العدد 17، جوان 2017، ص5

## المبحث الثاني: المسؤولية التقصيرية لوكالات السياحة والأسفار

يرى الفقه أنه لا مجال لمسائلة وكالة السياحة والسفر طبقاً لقواعد المسؤولية التقصيرية لأنه لا توجد مسؤولية عقدية عن فعل الأشياء بل تقصيرية لحراسة الأشياء ولما كانت مسؤولية المتعاقد تتحدد بالنظر إلى الإلتزامات التي يتحمل بها من مقتضى العقد وليس بالنظر إلى الأشياء أو الأدوات التي يمكن أن يستخدمها في تنفيذ التزامه فإنه إذا كان يحق للأشخاص الذين لم تربطهم أدنى رابطة عقدية بوكالة السياحة والسفر أن يرجع عليها بدعوى المسؤولية التقصيرية فإن العميل المتعاقد لا يمكنه إلا أن يسلك طريق المسؤولية العقدية، فدعوى المضرور تجاه وكالة السياحة والسفر متى رفعت الدعوى من جانب العميل هي دعوى المسؤولية العقدية ولا يصح للعميل اللجوء إلى قواعد المسؤولية التقصيرية باعتبار أن المسؤولية التقصيرية تقدم حماية له خاصة وأنها تؤدي إلى إبطال الإعفاء من المسؤولية والتي درجت وكالة السياحة والسفر على تضمينها المداخل التي تربطها بعملائها فالمسؤولية تجاه العميل مسؤولية عقدية دائماً، وفي حدود العقد وهذا ما اتفق عليه الفقه والقضاء إلا أن دعوى المسؤولية تجد نطاق تطبيقها إذا لم توجد رابطة عقدية بين وكالة السفر والسياح.

### المطلب الأول: أركان المسؤولية التقصيرية

إن المسؤولية التقصيرية هي تلك المسؤولية التي تنشأ عن إخلال بالالتزام يفرضه القانون ولذلك يطلق الفقه القانوني، "المسؤولية عن العمل غير المشروع" كمصد من مصادر الإنتظار أو المسؤولية التقصيرية عن فعل الغير وتحدّر الإشارة إلى أن للمسؤولية التقصيرية ثلاثة أركان مهمة لا تقوم هذه المسؤولية إذ انتفى واحد منها وهي: الركن المادي والمتمثل بالخطأ التقصيري والركن المعنوي المتمثل بالضرر الذي يلحق بالغير. والعلاقة السببية بينهما.

1. الركن المادي: والمتمثل في الخطء التقصيري فلا تقوم المسؤولية إلا إذا وقع خطء نتج عنه ضرر لحق بالغير وهو الإخلال بالالتزام قانوني سابق يصدر عن تميز أو إدراك فالخطأ يقوم على عنصرين المادي والمعنوي.

2. الركن المعنوي: وهو الضرر فلا تقوم المسؤولية التقصيرية إلا إذا وقع ضرر بالغير وهو أدى يلحق بالغير وهو مادي والذي يلحق خسارة مالية بالمضرور وأدبي.

3. العلاقة السببية بين الركن المادي والمعنوي وهي علاقة مباشرة تقوم بين الخطأ الذي ارتكبه شخص ما والضرر الذي لحق بآخر وهو المضرور. فلا تقوم المسؤولية إلا إذا ارتبط وقوع الخطأ والضرر بصلة مباشرة فنتشكل علاقة ثلاثية تتكون من فعل وفاعل ونتيجة<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: آثار المسؤولية التقصيرية

إذا توفرت الأركان المسؤولية وهي الخطأ أو الضرر والعلاقة السببية بينهما فإن جزاء هذه المسؤولية هو التعويض فإذا لم يصل المسؤول أو المضرور إلى الاتفاق فأن وسيلة الحصول على هذا التعويض هي الإلتجاء إلى القضاء بدعوى المسؤولية ويتمثل أطراف دعوى المسؤولية في :

- المدعي: وهو المضرور في دعوى المسؤولية المدنية إذ هو يطالب بالتعويض. فإن كان المضرور قاصر قام نائبه مقامه ولا يحق لغير المضرور أن يطالب بالتعويض بغير موافقة المضرور أو بنص القانون، إذا سكت المضرور عن المطالبة فليس لغير نائبه أن يطالب بالتعويض.

- المدعى عليه في دعوى المسؤولية: هو المسؤول أو الملتزم بالتعويض وليس لزاماً أن يكون المسؤول أو الملتزم بالتعويض هو بذاته مرتكب الخطأ ففي أحول المسؤولية عن عمل الغير يختصر بتولي الرقابة.

أما في المسؤولية عن العمل الشخصي فالمسؤول أو الملتزم بالتعويض هو بذاته مرتكب الخطأ.

وقد يتعدد المسؤولون عن العمل الضار كما لو اشتغل عدة أشخاص عن الحاق الضرر بشخص واحد. فإذا تعدد المسؤولون فهم متضامنون في الجهة المضرورة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> د. عبد الفضيل محمد أحمد، وكالة السفر والسياحة من الوجهة القانونية، مكتبة الجلاء الجديدة بالمنصورة المطبعة العربية الحديثة، مصر، ص 183.

<sup>2</sup> د. محمد إبراهيم دسوقي، القانون المدني-الإلتزامات-، دار الطباعة الحديثة أسبوط، 2001، ص 296-298..

ويجب لقيام بالتضامن بين المسؤولين أن تكون أخطائهم كلها أخطاء تقصيرية، وإذا كان خطأ أحد المسؤولين تقصيراً والآخر عقدياً فلا تضامن بينهما. فلا تضامن بينهما فيخضع أحدهم لأحكام المسؤولية التقصيرية والآخر لأحكام المسؤولية العقدية. أما عن سبب الدعوى ذهبت العديد من الأحكام إلى الأخذ بالرأي الراجح في الفقه المصري وهو أن سبب دعوى المسؤولية هو الضرر الذي وقع وأن اختلاف دعاوي المسؤولية وهو إلا وسائل للوصول إلى التعويض عن هذا الضرر ولذلك لا يجوز للمضرور إذا خسر دعواه التي استند فيها إلى نوع من أنواع المسؤولية أن يلجأ إلى القضاء على أساس دعوى أخرى وإلا كان ذلك إهدار بحجية الشيء المقضي به. لاتحاد السبب والموضوع والسبب والخصوم.<sup>1</sup>

### المبحث الثالث: اتفاقات المسؤولية العقدية لوكالات السياحة والسفر ووسائل الاعفاء منها

تحاول وكالات السياحة والسفر جاهدة، التقليل من المسؤولية عن الاضرار التي تلحق بالعملاء ووسيلتها التقليدية إلى ذلك كانت إيراد شروط في عقودها التي تربطها بالعملاء تعفي فيها نفسها من المسؤولية وحديثاً ظهرت تأمين المسؤولية بحيث يلتزم المؤمن بتغطية التعويضات التي يمكن أن تلتزم بها وكالات السياحة والسفر تجاه المضرورين

وقد نبه المشرع الجزائري إلى مسألة اتفاقات المسؤولية في المادة 278 من القانون المدني التي نصت على: "يجوز الاتفاق على أن يتحمل المدين تبعية الحادث المفاجئ أو القوة القاهرة. وكذلك يجوز الاتفاق على إعفاء المدين من أية مسؤولية تترتب على عدم تنفيذ التزامه العقدي، إلا ما ينشأ عن غشه أو عن خطئه الجسيم غير أنه يجوز للمدين أن يشترط إعفائه من المسؤولية الناجمة عن الغش أو الخطأ الجسيم الذي يقع من أشخاص يستخدمهم في تنفيذ التزامه".<sup>2</sup> ونتناول اتفاقات المسؤولية في ثلاثة مطالب.

<sup>1</sup> د. محمد إبراهيم دسوقي، القانون المدني-الالتزامات-، مرجع نفسه، ص300

<sup>2</sup> د. محمد إبراهيم دسوقي، القانون المدني-الالتزامات-، مرجع سابق، ص300

**المطلب الأول: تعديل قواعد المسؤولية لوكالات السياحة والسفر**

يحق لطرفي العقد (السائح ووكالة السياحة والسفر) الاتفاق على تشديد مسؤولية الأخيرة عن أي ضرر يلحق بالسائح وذلك بتحمل الوكالة تبعة الأضرار الناشئة عن السبب الأجنبي، فضلا عن صحة الاتفاق على الإعفاء من المسؤولية الناشئة عن عدم تنفيذ المدين لالتزامه (وكالة السياحة والسفر) في غير حالة الغش أو الخطأ الجسيم مع صحة الاتفاق على إعفاء الوكالة عن مسؤولية من تستعين بهم في تنفيذ التزاماتها في حالة الغش أو الخطأ الجسيم الذي يصدر من هؤلاء<sup>1</sup>.

غير أن هناك من الآراء من يرى أن العقود التي تتضمن التزامات بضمان السلامة كعقد النقل وعقد الاستهلاك وعقد السياحة يجب ألا تتضمن شرط الإعفاء من المسؤولية والسبب في ذلك يرجع إلى أن حماية حياة الإنسان وسلامته الجسدية تخرج من دائرة التعامل القانوني ومحل المساومة والتفاوض، لذلك فإن كل اتفاق يؤدي إلى المساس بالسلامة الجسدية للإنسان يعتبر باطلا ولا يؤخذ به، لأن حماية الأرواح أولى من حماية الأموال ولأن سلامة جسد الإنسان تتعلق بالنظام العام. وهي قاعدة في القانون الطبيعي، لذلك فإن حرية التعاقد تقف عند حدود السلامة الجسدية للإنسان. ويبدو التشدد بالنسبة لسلامة جسم الإنسان واضحا في إطار القوانين الجزائية التي تعاقب على ذلك بعقوبات رادعة حرصا منها على حماية جسم الإنسان الذي تعتبر حمايته غاية لها. كما أن النتائج المترتبة على ذلك تكون خطيرة وتضحي بحياة الإنسان في الوقت الذي يستلزم توفير حماية أكثر لا تضيع حقه في التعويض.

كما أن هناك من يرى أن وكالة السياحة والسفر تحترف تقديم الخدمات السياحية، والمظهر الرئيسي لاحترافها هو التخصص في تأدية هذه الخدمات الأمر الذي يؤدي إلى رفع مستواها الفني في تنفيذ الالتزام، لذلك فإن ما يعتبر خطأ يسيرا إذا صدر من مدين غير محترف

<sup>1</sup> عبد الرزاق أحمد السنهوري: الوسيط في شرح القانون المدني، الجزء الأول، المرجع السابق، ص 673 وما بعدها. ينظر كذلك: أمل كاظم سعود ومحمد علي صاحب: المرجع السابق، ص 219. وينظر أيضا: عبد القادر أقصاوي: المرجع السابق، ص 45.

قد يصبح جسيما إذا ارتكبه مدين محترف الأمر الذي يستبعد معه إعمال الاتفاق على التخفيف أو الإعفاء من المسؤولية، لأن مجالها هو الأخطاء اليسيرة فقط.

لذلك فالمدين يجب أن يبذل في تنفيذ التزامه القدر الذي يتوافق مع مستواه الفني، بحيث يقاس مسلك المدين بالمسلك الذي يتخذه المحترف المتبصر في نفس الطائفة ذات المستوى الفني التي ينتمي إليها هذا المدين.

ويترتب على شروط الإعفاء أو التخفيف من المسؤولية تحول التزام المدين (وكالة السياحة والسفر) من التزام بتحقيق نتيجة إلى التزام ببذل العناية، وبالتالي متى بذل المدين (وكالة السياحة والسفر) العناية المطلوبة يكون قد نفذ التزامه،

وقد أثارت اتفاقات المسؤولية في نطاق عقد السياحة المسائل الآتية<sup>1</sup>:

- قد يتعذر على وكالة السياحة والسفر إثبات أن السائح كان يعلم بشرط الإعفاء من المسؤولية خاصة وأن النص على مثل هذه الشروط كثيرا ما يرد في مطبوعات ومنشورات الوكالة، وليس في العقد المبرم مع السائح وعندئذ يصعب في مثل هذه الحالة القول إن العميل يعلم بالشرط ويقبله.

- قد ترد هذه الشروط في شكل عبارات غير محددة وشديدة العمومية على نحو يؤدي عمليا إلى إعفاء المدين من أية مسؤولية، الأمر الذي يجعل التزامه التعاقدية التزاما إراديا محضا مما يجرده من قيمته القانونية. في حين لو ورد الشرط في صيغة واضحة، 3لأمكن الاعتراف لهذا الشرط بإنتاج آثاره القانونية كما لو اتخذ مثلا صيغة " تعفى وكالة السياحة والسفر من المسؤولية عن اختيار الناقل متى استحال عليها التحقق من يساره."

- في حال ثبت أن السائح على علم بشرط الإعفاء من المسؤولية وكان الشرط واضحا ومحددا فإن القضاء يميل إلى التشديد في تقدير خطأ وكالة السياحة والسفر، بحيث يتجه إلى وصف الخطأ الصادر عن الوكالة بأنه خطأ جسيم على نحو يسمح بأن تستبعد معه مسؤوليتها على أساس أن شرط الإعفاء من المسؤولية يفقد أثره في حالة ما إذا كان الخطأ جسيما. فالإعفاء جزء أساسي من برنامج الرحلة مثلا على أن يوصف هذا الجزء بأنه الدافع إلى التعاقد مع

<sup>1</sup> د. عبد الفضيل محمد أحمد، وكالة السفر والسياحة من الوجهة القانونية، مرجع سابق، ص 210



الوكالة يعد خطأ جسيماً يوجب مسؤولية الوكالة التي ضمنت عقدها شرطاً يعفيها من المسؤولية في حالة إلغاء أجزاء من الرحلة.

في أغلب الأحيان وكالة السياحة والسفر هي التي تستقل وتتفرد بوضع شروط الإعفاء من المسؤولية خاصة وأن عقد السياحة هو عقد إذعان يضطر السائح إلى قبوله، وعليه فإن القضاء يذهب إلى اعتبار شرط الإعفاء من المسؤولية شرطاً تعسفياً وبالتالي له استبعاده.

- تبطل شروط الإعفاء من المسؤولية متى تعلقت بالشخص، أي كان موضوعها إعفاء المدين من المسؤولية عما يمس ب حياة المتعاقد أو صحته وسلامته الجسدية وسلامة أمتعته باعتبار أن ذلك يتعارض مع النظام العام. لأنه إذا كان يحق للمتعاقد تامين عقدهم ما يشاؤون من الشروط استناداً إلى أن العقد شريعة المتعاقدين، فإن هذا الحق مقيد بعدم مخالفة الإرادة للنظام العام والآداب العامة، لذلك إذا خالف الشرط النظام العام والآداب العامة فإنه يبطل دون العقد إلا إذا كان الشرط هو الدافع إلى التعاقد فحينها يبطل الشرط والعقد معا . ما تجدر الإشارة إليه أن وكالة السياحة والسفر إذا كان بإمكانها أن تشترط التخفيف من مسؤوليتها أو الإعفاء منها إلا أنها مقيدة في الأحوال التي تأخذ فيها وصف الناقل عملاً بالأحكام الواردة في القانون التجاري وذلك في نص المادة 65 منه التي تنص على " : يكون باطلاً كل شرط بإعفاء الناقل كلياً أو جزئياً من مسؤوليته المتسببة عن الأضرار البدنية الحاصلة للمسافرين".

- كما تنص المادة 66 من نفس القانون على أنه: "يجوز للناقل، استناداً لاشتراط كتابي مدرج في سند النقل ومطابق للقوانين والأنظمة الجاري بها العمل ومبلغ للمسافر، وفيما عدا حالة الخطأ العمدى أو الجسيم المرتكب منه بنفسه أو من مستخدمه إعفاءه كلياً أو جزئياً من مسؤوليته عن التأخير أو الأضرار غير البدنية الحاصلة للمسافر".

كما أن القضاء الجزائري قرر نفس المبدأ وذلك في قرار صادر له رقم 27429 المؤرخ في 1983/03/30، الذي جاء فيه " إذا كان من السائد فقهاً وقضاءً أن العقد شريعة المتعاقدين فإن ذلك الأمر ليس مطلقاً في عقد نقل الأشخاص الذي أوجب فيه القانون على الناقل ضمان سلامة المسافرين وحمله المسؤولية المترتبة على إخلاله بذلك الالتزام، وفي هذا السياق اعتبر كل شرط يرمي إلى الإعفاء من تلك المسؤولية مخالفاً للنظام العام، غير أنه

أجاز التخلص منها كلياً أو جزئياً عن طريق إثبات خطأ المسافر أو القوة القاهرة. " لذلك في مثل الحالات تكون وكالة السياحة والسفر مسؤولة عن كل ضرر يلحق السائح ولا يمكنها التخلص منها باشتراط الإعفاء كلياً أو جزئياً، حتى إذا وجد مثل هذا الشرط فإنه يعد باطلاً ولا تطبق هذه القواعد على النقل البري وإنما حتى ولو تم النقل عن طريق الجو أو البحر<sup>1</sup>.

نصت المادة 145 منه على أنه: "يقع باطلاً كل اتفاق يقضي بإعفاء الناقل من المسؤولية عن هلاك الشيء كلياً أو جزئياً أو تلفه". كما نصت المادة 123 منه على أنه: "يقع باطلاً كل شرط يقضي بإعفاء الناقل من المسؤولية عن أفعال تابعيه".

المطلب الثاني: الاعفاء وكالات السياحة والسفر<sup>1</sup>

#### أ- مفهوم سبب الاجنبي

جاء في نص المادة 127 من القانون المدني مبيناً أن السبب الأجنبي هو الحادث الفجائي وخطأ المضرور وخطأ الغير والقوة القاهرة ولقد درج ذكر السبب الأجنبي بقول القوة القاهرة أي *force Majeure* بدل *la cause trangéree* والواقع أن القوة القاهرة أحد مكونات السبب الأجنبي وهذا ما يستوجب تحديد مفهوم فكرة السبب الأجنبي هذه الفكرة التي تبناها المشرع أيضاً في نص مسؤولية حارس لشيء والتي تقاس على مسؤوليات وكالة السفر فالثابت أن مسؤولية وكالة السياحة تقوم بقوة القانون أي متى توافرت شروط قيامها ولا يستطيع ضمان السلامة حسب المادة 138/1 أن يعفي نفسه منها إلا إذا أثبت انعدام شروط قيامها أو إذا أثبت السبب الأجنبي كسبب خارج تنتفي به مسؤوليته، فما المقصود بالسبب الأجنبي<sup>2</sup>

<sup>1</sup> سميحة بشينة، عقد السياحة، رسالة، مرجع سابق، ص 343

<sup>2</sup> د. عسالي عرارة، السبب الأجنبي في المادتين 127 و 2/128، المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية، العدد

الثاني، جامعة الجزائر 1، ص 424

فالسبب الأجنبي يعد وسيلة لنفي المسؤولية المدنية بصفة عامة فقد نصت المادة 127 على أن السبب الأجنبي المعفي من المسؤولية وذكرت أنه السبب الذي لا يد للشخص فيه كحادث مفاجئ.<sup>1</sup>

والمقصود بالسبب الأجنبي وحسب ما عرفه سليمان مرقس بأنه: "كل فعل أو حادث معين لا ينسب إلى المدعى عليه ويكون قد جعل منع. وقوع الفعل الضار مستحيلا"، كما عرف بأنه: "أن تكون الواقعة التي يتمسك بها المدين لا يد له فيها"، وعرف بأنه أمر غير متوقع حصوله ولا يمكن دفعه مما يؤدي مباشرة إلى حصول الضرر.

### ب- صور السبب الأجنبي

إن من صور السبب الأجنبي التي قد نجدها كأن تكون الوكالة مالكة لفندق يقيم به سياحها أو شخص يزج بنفسه في العلاقة القائمة بين الدائن والمدين دون أن تكلفه الوكالة بذلك، ومن دون أن تكون له أية علاقة قانونية معها فيما يتعلق بتنفيذ التزامها، إذ على العكس من ذلك قد يكون تدخل هذا الغير سببا أجنبيا يحول دون مسؤولية الوكالة، متى توافرت فيه مقومات القوة القاهرة بأن كان مما لا يمكن توقعه ويستحيل دفعه، وكذلك الغير الذي يتدخل لمنع تنفيذ العقد بالتواطؤ مع المدين، مما يجعل المدين مسؤولا مسؤولية عن فعله الشخصي لا عن فعل الغير، وأخيرا حالة ما إذا تعهد المدين بالقيام شخصا بتنفيذ الالتزام فإن خالف هذا التعهد وعهد به إلى الغير تقوم مسؤوليته الشخصية لذلك لا بد لقيام المسؤولية العقدية عن فعل الغير أن يكون هذا الغير مكلفا من المدين بتنفيذ العقد. وقد أكدت أحكام عديدة عدم مسؤولية وكالة السياحة والسفر في حالة التقصير في تنفيذ عقود النقل والفندقة التي تبرمها بمعرفتها، لأن الناقل والفندقي الذين تختارهما الوكالة ليسا بدليين عنها، لأنها لم تلتزم شخصا بالأداءات الخاصة بالنقل والإقامة، فمسؤولية وكالة السياحة والسفر لا تقوم بمناسبة تقصير هؤلاء الأشخاص، إلا إذا ثبت أنها عند اختيارها لهما قد أخطأت في تنفيذ الالتزامات التي

<sup>1</sup> د. عسالي عرعار، السبب الأجنبي في المادتين 127 و 2/128، مرجع سابق، ص 422

تعهدت بها شخصيا، سواء باعتبارها وكيلا يقتصر دورها على تنفيذ تعليمات العميل، أو باعتبارها مقاولا عندما تقوم بنفسها بتنظيم الرحلة. كذلك حتى تقوم المسؤولية العقدية عن فعل الغير لابد أن يعهد المدين إلى الغير تنفيذ التزامات يولدها العقد، وبالتالي لا تقوم المسؤولية العقدية عن فعل الغير إذا كان المدين ممنوعا بنص في القانون أو العقد أو بحكم طبيعة الالتزام من الرجوع إلى الغير لإحلاله.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: التأمين عن المسؤولية العقدية لوكالات السياحة والسفر

إن التأمين من مسؤولية وكالة السياحة والسفر أمر ضروري لأنه يضمن للمتضرر الحق في الحصول على التعويض إذا كانت وكالة السياحة والسفر معسرة كما أنه يجنبه إجراءات التقاضي وما ينتج عنها من صعوبة في الإثبات في بعض الأحيان. فالمؤمن يضمن جميع التبعات المالية المترتبة على مسؤولية المؤمن له وذلك حسب ما نصت عليه المادة 56 من قانون التأمين الجزائري رقم 07 لسنة 1995 التي تنص على: " يضمن المؤمن التبعات المالية المترتبة على مسؤولية<sup>2</sup>

ولما كانت شروط الإعفاء من المسؤوليات محدودة الأثر عملاً فإن وكالات السياحة والسفر تلجأ إلى إبرام عقود تأمين تغطية من مسؤولياتها تجاه المتضررين فوكالات السياحة والسفر تطلب من العملاء إجراء تأمين في سبيل تيسير الأمر على العملاء ولا شك أن التأمين يعطي إحساساً بالطمأنينة لدى وكالات السياحة والسفر إذ العميل يضمن أن هناك من يستطيع الرجوع عليه بافتراض أن وكالة السياحة والسفر لم تكن مليئة مالياً بالقد الكافي لأن المؤمن عادة أكثر ملاءة ويلحظ أن القضاء كثيراً ما يتساهل في إثبات خطأ وكالة السياحة والسفر بقصد تعويض المضررين. وذلك لعلمه بأن الحكم بالتعويض لا يصيب وكالات السياحة والسفر بل يقع على عاتق شركات التأمين رغم أن هذا الموقف غير

<sup>1</sup> سميحة بشينة، عقد السياحة، رسالة، مرجع سابق، ص 312

<sup>2</sup> سميحة بشينة، عقد السياحة، رسالة، مرجع نفسه، ص 345

صائب من الناحية القانونية. ويحق للمضرور الرجوع على المؤمن مباشرة عن طريق الدعوة المباشرة.<sup>1</sup>

إلا أن دعوى مسؤولية وكالات السياحة والأسفار تخضع للتقادم كغيرها من الدعوى. ويقصد بالتقادم مضي المدة التي حددها القانون لعدم سماع دعوى المطالبة بحق من الحقوق، فإذا مرت المدة المحددة ولم ترفع الدعوى خلالها سقط حق المدعي في إقامتها.

ويبرر على أنه ضروري لاستقرار المعاملات والاطمئنان عليها ولولاه لدخل الناس في منازعات لا نهاية لها، فالحق الذي يسكت صاحبه عن المطالبة به مدة طويلة لا يكون له أن يطالب به بعد انقضاء هذه المدة وإلى أجل غير محدود، لأن سكوت الدائن عن المطالبة مدة طويلة فيه دلالة على أنه استوفى حقه أو على أنه قد نزل عنه للمدين، يضاف إلى ذلك أن الذي لا يطالب بحقه خلال المدة المحددة للتقادم يعد مهملًا، وعدم سماع دعواه يكون جزاء إهماله لأنه لا يستحق عندئذ حماية القانون الذي يدعو الناس إلى اليقظة والحزم والمبادرة إلى المطالبة بحقوقهم أمام القضاء، وفي جميع الأحوال فإنه من غير المقبول من ناحية استقرار المعاملات المالية أن يطالب المدين بالاحتفاظ بمخالصة الوفاء مهما طال الأجل وأن يسمح للدائن أو ورثته بمطالبة المدين أو ورثته بعد مرور عدة أجيال.

وبمرور مدة معينة من الوقت ينقضي الالتزام بها ونراها تميز في هذا الصدد بين تقادم دعوى المسؤولية التقصيرية ودعوى المسؤولية العقدية. ففي القانون المدني الجزائري تسقط دعوى المسؤولية العقدية بمرور خمس عشرة سنة من يوم إبرام العقد، أما دعوى التعويض في دائرة المسؤولية التقصيرية فتسقط بمرور ثلاث سنوات من اليوم الذي يعلم فيه المضرور بوقوع الضرر والمتسبب فيه، وفي جميع الأحوال تسقط بمضي خمس عشرة سنة من يوم وقوع الفعل الضار.

<sup>1</sup> د. عبد الفضيل محمد أحمد، وكالة السفر والسياحة من الوجهة القانونية، مرجع سابق، ص 189-190.

### الخاتمة

يعتبر نشاط وكالة السياحة والسفر عماد النشاط السياحي وأحد الركائز الأساسية التي يمتاز بها عقد السياحة إلا أنه لا يوجد نظام تشريعي خاص به وهذا يعني أن الأمر يتطلب الاهتمام والتخطيط القانوني السليم وذلك من خلال وضع الأحكام التي تركز عليها حتى يتسنى تحديد حقوق الطرفين والتزاماتها إذ أن الالتزامات المتولدة عن هذا العقد المرتبطة والمتشابكة تثير العديد من الإشكاليات والتساؤلات ويلقي عقد السياحة على طرفيه التزامات متتالية فمن ناحية تلتزم وكالة السياحة والسفر بإعلام السائح بكل تفاصيل الرحلة وحسن سيرها كما تلتزم بضمان سلامته فضلا عن التزامها بحسن اختيار مقدمي الخدمة ومن ناحية أخرى يلتزم السائح بالتزام رئيسي يتمثل في دفع مقابل الرحلة فضلا عن التزامه بإعلام وكالة السياحة والسفر بأهم العناصر الشخصية التي تمثل له أهمية خاصة في العقد وكذلك احترام النظام والآداب العامة ويترتب على الإخلال بالالتزامات المتولدة على عقد السياحة والسفر مسؤولية وكالة السياحة والسائح

فوكالات السياحة والسفر باعتبارها مهني تقوم مسؤوليتها عن فعل الغير في الرحلات سياحية شاملة له وفقا لشروط قيام هذه المسؤولية بوجه عام أن تعهد إلى وكالة السياحة والسفر الى الغير بتنفيذ التزامات ناشئة عن العقد وان يكون مرخصا للمدين ان يعهد الى غيره امر تنفيذ هذه الالتزامات لان المدنن قد يمنع من ذلك كأن يكون هنا اتفاق في العقد او ان طبيعة العمل تقضي قيامه شخصا بتنفيذه لا تسالوا كذلك مسؤولية عقدية عن فعل الغير ويقصد بالغير كذلك كل من يكلف بتنفيذ التزامات وكالة السياحة والسفر الناشئة عن العقد وبناء على ذلك إذا وقع ضرر لسائح اثناء القامة مثلاً جاز الرجوع على وكالات السياحة والسفر إما على اساس خطئها في الاختيار او على اساس مسؤولياتها عن فعل من استعانت بهم في تنفيذ التزاماتها وهي بدورها لها حق الرجوع على صاحب الفندق كذلك يملك النزول الحق في رفع

دعوى قضائية للمطالبة بالتعويض نتيجة الإخلال بالالتزامات التعاقدية على كل من وكالة السياحة والسفر والفندق معا.

تتعرض وكالة السياحة والسفر نتيجة اخلالها بالتزاماتها في مواجهة السائح الى جزاءات مدنية كما يتعرض ايضا الى جزاءات ادارية نتيجة اخلالها بالتزامات فرضها القانون فضلا عن الجزاءات الجنائية عن الجرائم التي ترتكبها.

ومن بين النقائص التي واجهناها فإنه بالرغم من تطرق الى عقد السياحي الا انه اغفل تنظيمه من جميع الجوانب لذلك شاب القانون رقم 06 لسنة 1999 المتعلقة بالقواعد التي تحكم ونشاط وكالة السياحة والاسفار بعض القصور عند تنظيمه لهذا النوع من العقود واهم النقائص التي تحكم نشاط وكالة السياحة والاسفار

- لم ينظم المشرع جميع الجوانب القانونية التي تخص طرفي هذا العقد لذلك تلقى احكام التي وضعها غير كافية على غرار باقي العقود وهذه الخاصية هي التي تؤكد لنا مدى الصعوبات التي تعترض تحديد ماهيته النتائج بالأساس عن التدخل المحتشم للمشرع في تنظيم مختلف الجوانب العقد وما ينتج عن ذلك من قصور كبير في حماية السائح باعتباره الطرف الضعيف مقارنة مع القدرات التي يتمتع بها الطرف المهني في عقد السياحة.

يتم سد النقائص في أغلب الاحيان بالرجوع الى القواعد العامة سواء الواردة في القانون المدني باعتباره منظم العلاقات الخاصة او تلك الواردة في قوانين اخرى على نحو بينها سابقاً ومن التوصيات التي توصلنا إليها أنه نظراً لأهمية عقد السياحة وشيوع انتشاره خاصة مع ما يشهده البلد من تطورات واستقرار وازدهار مستقبلي، نوصي بأن يقوم المشرع بتدارك النقص في التشريع وأن ينظم عقد السياحة،

ان يشمل القانون كل احكام عقد السياحة كما فعل المشرع عند تنظيمه لعقد الفندقية. بشرط ان يكون التنظيم يشكل مفصل يسهل على القضاء حسم أي نزاع عن ذلك العقد ويحسم أي جدل قائم من شأن تكيفه من خلال ما يضع المشرع من أحكام.



التأكيد على وضع قانون خاص بهذه العقد يكون مرجعاً ليحل اشكالات التي يثيرها هذا العقد لأن تنظيم القانون السليم لعقد السياحة يعمل بالتأكيد على تطوير العمل السياحي في الجزائر، وجذب الإستثمارات السياحية. ذلك أن السائح سيكون على علم تام بحقوقه والتزاماته بموجب عقد السياحة.

قائمة المصادر والمراجع

أ. المصادر:

المراسم: القوانين التشريعية

1. القانون رقم 99-06 المؤرخ في 68/68/7999 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، جرر عدد 08 المؤرخة في 61/68/7999.
2. المادة 02 من القانون رقم 05 لسنة 1990 المؤرخ في: 19 فيفري 1990، يتعلق بوكالات السياحة والأسفار
3. البند 5 من الشكل النموذجي المادة 04 من المرسوم رقم 186 لسنة 1967 المؤرخ في: 10 ديسمبر 1967، المتعلق بتنظيم المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات للمسافرين والسياح
4. المادة 02 من القانون رقم 90-05، المؤرخ في 19 فيفري 1990، المتعلق بوكالات السياحة والأسفار، الجريدة الرسمية عدد 08، المؤرخة في 21 فيفري 1990، والذي تم الغاؤه بموجب المادة 47 من القانون رقم 99-06، المؤرخ في 04 أفريل 1999، المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، الجريدة الرسمية عدد 24، المؤرخة في 07 أفريل 1999.
5. مرسوم تنفيذي رقم 03-09 ماضي في 25 فبراير 2009، وزارة التجارة، الجريدة الرسمية عدد 15 مؤرخة في 08 مارس 2009.
6. المرسوم م التنفيذ رقم: 13/378 المؤرخ في، 09/11/2013 المحدد للشروط و الكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك، جريدة الرسمية العدد 58، بتاريخ: 2013/11/18. لعقد السياحة والأسفار

ب. المراجع

كتب

1. Article 3, Décret n° 63-488 du 28 décembre 1963 portant organisation des entreprises prestataires de services aux voyageurs et aux touristes, Journal Officiel, n° 2 du 7 Janvier 1964
2. BEETON, S, *Ecotourism: A Practical Guide for Rural Communities*. National library of Australia, 1998.
3. BULL, A: *The Economics of Travel and Tourism*, Longman Addison Wesley Australia, 2nd edition, S. Melbourne 1997.
4. بتول صراوة عبادي :العقد السياحي (دراسة قانونية مقارنة)، ط 2، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2012.
5. بهاء المرى، أحكام المنشآت الفندقية والسياحية، (د،ط) منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، 2016
6. د.عبد الفضيل محمد أحمد، وكالة السفر والسياحة من الوجهة القانونية، مكتبة الجلاء الجديدة بالمنصورة المطبعة العربية الحديثة، مصر.
7. د.محمد إبراهيم دسوقي، القانون الدولي-الإلتزامات- ، دار الطباعة الحديثة أسيوط، 2001.
8. زهية حورية سي يوسف، دراسة قانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فيفري 2009 المتعلق بحماية المستهلك الجزائري، دار هومة للطباعة والنشر، الجزائر، 2017.
9. سوزان علي حسن، التشريعات السياحية والفندقية، دار الجامعة الجديدة، مصر، د. ط، 2001.
10. عبد الرزاق أحمد السنهوري :الوسيط في شرح القانون المدني، الجزء الأول،
11. عصمت عبد المجيد بكر :الوجيز في العقود المدنية المسماة- المقاوله والوكالة، ط 9، منشورات زين الحقوقية، بيروت، لبنان، .

12. لمياء حنفي: أعمال شركات السياحة ووكالات السفر، ط 2، دار الوفاء، الإسكندرية، مصر، 2008.
13. مثنى طه الحوري: الإرشاد السياحي، (د،ط)، الوراق، عمان، الأردن، 2013.
14. نعيم الطاهر، سراب الياس: مبادئ السياحة، سلسلة السياحة والفندقة 1، دار المسيرة، الأردن، ط 2، 2007،
15. وفاء زكي إبراهيم: دور السياحة في التنمية الاجتماعية، ب ط، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2006.

#### مجلات

16. حماية السائح المستهلك في التشريع الجزائري | مجلة القانون والأعمال، 2014 من موقع <https://www.droitentreprise.com> بتاريخ 2022/04/20 على الساعة 14:30
17. د خلادي إيمان، الالتزام بضمان السلامة في عقود السياحة والسفر، مجلة الدراسات والبحوث القانونية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تلمسان، العدد 10، سبتمبر 2018.
18. د. هيام سالم زيدان أحمد، الآثار الاقتصادية لتنمية السياحة العلاجية في مصر " The economic effects of the development of medical tourism in Egypt" المجلة العلمية لكلية التجارة-جامعة الأزهر، العدد 19، 2018
19. د. عسالي عرعار، السبب الأجنبي في المادتين 127 و 128/2، المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية، العدد الثاني، جامعة الجزائر.
- أ. سميحة بشينة، الالتزام بضمان السلامة في عقد السياحة، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد 2، المجلد 11، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة- الجزائر.
20. ط. د خلادي إيمان، الالتزام بضمان السلامة في عقود السياحة والسفر، مجلة الدراسات والبحوث القانونية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تلمسان، العدد 10، سبتمبر 2018. غازي خالد ابوعرابي، حماية رضاء المستهلك، مقال منشور بمجلة علوم الشريعة والقانون، 2009م، ص. 187.

21. فيصل نصيغ: النظام العام، مجلة المنتدى القانوني، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد، 05.
22. فيصل نصيغ: النظام العام، مجلة المنتدى القانوني، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد، 05.
23. كركوري مباركة حنان، المسؤولية المدنية المزدوجة لوكالة السياحة والأسفار، دفاتر السياسة والقانون، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر، العدد 17، جوان 2017.
24. مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد: 08 العدد 02 السنة 2019.
25. مجلة الاقتصاد والعمال، عدد خاص (ماي 1998).

#### المذكرات والبحوث الجامعية

26. بلقاسم دايم: النظام العام الوضعي والشرعي وحماية البيئة، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، السنة الجامعية، 2004.
27. بن حمار محمد، حماية المستهلك في عقد السياحة والأسفار، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون، فرع قانون حماية المستهلك والمنافسة، جامعة الجزائر 1، 2016 بوالباني فايزة، الإعلام كوسيلة لحماية المستهلك، مذكرة ماجستير فرع العقود والمسؤولية، كلية الحقوق بن عكنون، جامعة الجزائر، الموسم الجامعية، 2011-2012.
28. بن عديدة نبيل، الالتزام بالإعلام وتوابعه في مجال قانون الاستهلاك، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة رابح بلعزوز، النظام القانوني لعقد السياحة في التشريع الجزائري، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم التجارية، جامعة بومرداس، الجزائر، السنة 2005.
29. زوبة سميرة، الحماية العقدية للمستهلك، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون، فرع قانون الأعمال، كلية الحقوق جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2005-2006.
30. سعيدة العائبي، الحماية الجزائية لحق المستهلك في الإعلام، مذكرة ماجستير تخصص قانون جنائي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2011/2012.
31. سميحة بشينة، عقد السياحة، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في القانون، جامعة العربي بن المهيدي - أم البواقي، 2019.

32. علاق عبد القادر، أساس القوة الملزمة للعقد وحدودها -دراسة مقارنة-، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون الخاي، كلية الحقوق، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2007.
33. كركوري مباركة حنان، المسؤولية المدنية المزدوجة لوكالة السياحة والأسفار، دفا تر السياسة والقانون، جامعة قاصدي مرباح -ورقلة-، الجزائر، العدد 17، جوان 2017.
34. كركوري مباركة حنان، عقود السياحة والأسفار أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الدكتوراه، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2020.
35. كركوري مباركة حنان، مقال بعنوان: سلطة طرفي عقد السياحة والأسفار في تعديل وإنهاء أحكامه بالإدارة المنفردة، دفا تر السياسة والقانون، المجلد 12، العدد 02، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر، 2020.
36. محمد بن مغنية، حق المستهلك في الإعلام، مذكرة ماجستير في القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2005/2006.
37. موقع موضع أهمية السياحة " <https://mawdoo3.com> "، تاريخ النقل 2022/04/15 على الساعة 14:20.
38. ميساء داود أسبر، تفعيل دور السياحة في التنمية الريفية (مع دراسة حالة في المنطقة الساحلية السورية)، بحث مقدم للحصول على شهادة الدكتوراه في الاقتصاد والتخطيط، جامعة تشرين -سوريا-، 2014.
39. وهران 2، كلية الحقوق، سنة 2018.

فهرس المحتويات

الإهداء

الشكر والعرفان

أ	مقدمة
7	الفصل الأول: إلتزامات وكالات السياحة والأسفار
7	المبحث الأول: مفهوم الوكالات السياحية
8	المطلب الأول: تعريف الوكالات السياحية
10	المطلب الثاني: مفهوم السياحة
12	الفرع الأول: أنواع السياحة
15	الفرع الثاني: أهمية السياحة
22	المبحث الثاني: إلتزامات وكالة السياحة والسائح
22	المطلب الأول: إلتزامات وكالات السياحة
22	الفرع الأول: الإلتزام بالإعلام
28	الفرع الثاني: الإلتزام بضمان السلامة
34	المطلب الثاني: إلتزامات السائح
34	الفرع الأول: الإلتزام بدفع مقابل الخدمة
40	الفرع الثاني: الإلتزام باحترام برنامج الرحلة
42	الفرع الثالث: الإلتزام باحترام النظام العام والآداب العامة
46	الفصل الثاني: المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والأسفار
46	المبحث الأول: المسؤولية العقدية لوكالات السياحة والأسفار عن الأضرار الجسدية
46	المطلب الأول: المسؤولية عن الضرر المادي
48	المطلب الثاني: المسؤوليات العقدية لوكالات السياحة والسفر عن الضرر عن الأمتعة
48	الفرع الأول: الأمتعة غير المعهود بها الى وكالة السياحة والسفر
51	الفرع الثاني: الأمتعة المعهود بها إلى وكالات السياحة والسفر



53.....	المبحث الثاني: المسؤولية التقصيرية لوكالات السياحة والأسفار
53.....	المطلب الأول: أركان المسؤولية التقصيرية
54.....	المطلب الثاني: آثار المسؤولية التقصيرية
	المبحث الثالث: اتفاقات المسؤولية العقدية لوكالات السياحة والسفر ووسائل الاعفاء
55.....	منها
56.....	المطلب الأول: تعديل قواعد المسؤولية لوكالات السياحة والسفر
59.....	المطلب الثاني: الاعفاء وكالات السياحة والسفر
61.....	المطلب الثالث: التأمين عن المسؤولية العقدية لوكالات السياحة والسفر
63.....	الخاتمة
66.....	قائمه المصادر والمراجع
71.....	فهرس المحتويات

## الملخص

تتميز مسؤولية وكالة السياحة والسفر بأنها مسؤولية تقوم نتيجة إخلال الوكالة بالتزاماتها في مواجهة السائح ويستوي في ذلك أن يكون هذا الالتزام قانونيا أو عقديا، حيث أنها تسأل عن خطئها الشخصي عن كل ضرر يلحق بالسائح في الرحلات السياحية الشاملة وعن إساءة تنظيم هذه الرحلات هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى تسأل مسؤولية عقدية عن فعل الغير مقدمي الخدمات الذين تستعين بهم في تنفيذ برنامج الرحلة المنظم من جانبها وكذا طبيعة الدور الذي تلعبه في تنظيمها للرحلة السياحية، ومجال هذه الدراسة هو نطاق المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار.

تقوم مسؤوليتها عن فعل الغير في الرحلات سياحية شاملة له وفقا لشروط قيام هذه المسؤولية بوجه عام أن تعهد إلى وكالة السياحة والسفر الى الغير بتنفيذ التزامات ناشئة عن العقد وأن يكون مرخصاً للمدين أن يعهد إلى غيره أمر تنفيذ هذه الالتزامات لأن المدين قد يمنع من ذلك كأن يكون هنا اتفاق في العقد أو أن طبيعة العمل تقضي قيامه شخصيا بتنفيذه

**الكلمات المفتاحية:** عقد السياحة، وكالة السياحة والسفر، مسؤولية وكالة السياحة، التزامات وكالة السياحة.

## Résumé

La responsabilité de l'agence de voyages et de tourisme se caractérise comme une responsabilité qui naît du fait du manquement de l'agence à ses obligations face au touriste, et elle est égale en ce que si cette obligation est légale ou contractuelle, puisqu'elle interroge sur sa faute personnelle pour tout dommage causé au touriste dans les voyages touristiques complets et pour la mauvaise organisation de ces voyages d'une part, d'autre part, il engage sa responsabilité contractuelle pour le fait des prestataires tiers auxquels il fait appel dans la mise en œuvre des programmes de voyage organisés de sa part, ainsi que la nature du rôle qu'il joue dans l'organisation du voyage touristique, et le champ de cette étude est le périmètre de la responsabilité civile de l'agence de tourisme et de voyages.

Sa responsabilité du fait d'autrui lors de voyages touristiques dont elle est, dans les conditions de cette responsabilité en général, est de confier l'agence de tourisme et de voyages à des tiers pour l'exécution des obligations nées du contrat, et pour le débiteur d'être autorisé à confier à d'autres l'ordre d'exécuter ces obligations parce que le débiteur peut en être empêché, tel qu'il y a un accord dans le contrat ou que la nature des travaux exige qu'il les exécute personnellement

**Mots-clés :** Contrat de tourisme, Agence de voyages et de tourisme, Responsabilité de Agence de tourisme, Obligations de l'agence de tourisme