

مذكرة ماستر

ميدان: الحقوق والعلوم السياسية

فرع: الحقوق

تخصص: التنظيم القانوني للمهن السياحية والفندقية

رقم:

إعداد الطلبة:

بعاية شريفة

بن خراة سعاد

يوم: 2025/06/02

المركز القانوني للمستهلك السياحي في التشريع الجزائري

لجنة المناقشة:

مفتاح عبد الجليل	أستاذ	جامعة بسكرة	رئيسا
طيار محمد السعيد	أستاذ محاضر بـ	جامعة بسكرة	مشرفا
وردة شرف الدين	أستاذ محاضر أ	جامعة بسكرة	مناقشا

السنة الجامعية: 2024 - 2025



شكر وثناء



الحمد لله الذي بزمته تتم الصالحات والسلام على أشرف المرسلين ومن تبعه

بإحسان إلى يوم الدين.

يا حي يا قيوم أشكر الله رب العالمين شكرا جزيلا طيبا مباركا فيه.

وعرفانا بالمساعدات التي قدمته حتى يخرج هذا العمل إلى النور، أتقدم

بجزيل الشكر والتقدير والعرفان للأستاذ المشرف، الذي قبل تواضعا وكروما الإشراف على

هذا العمل، فله أخلص تحية وأعظم تقدير، على كل ما قدمه لي من توجيهات وإرشادات.

كما أتقدم بالإمتنان والعرفان للأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة الموقرة على تفصلهم

لمناقشة هذه الدراسة، ولا يفوتني توجيه الشكر والتقدير لكافة الأساتذة الكرام بالكلية،

وكل عمال المكتبة والإداريين إلى كل هؤلاء أقول شكرا جزيلا جزيلا...





إهداء

إلى من غرسوا في حب العلم، وسقوني من نبع الحنان
والذي الكريمين... عرفانا وتقديرا لما قدماء لي من دعم معنوي
ومادي طوال مسيرتي الدراسية.
إلى من كان لهم الفضل في تحفيزي ومساندتي
لإخوتي وأخواتي الأعزاء.
إلى الإنسان الذي ساندني في صمتي وكان نوري حين أظلمت الطرق
إلى أساتذتي الأفاضل، الذين لم يهظوا بعلمهم وتوجيهاتهم
فكانوا خير منارة في دربي العلمي.

إلى زملائي وزميلاتي، الذين تقاسمت معهم لحظات الجهد والاجتهاد والمساندة
أهدي هذه المذكرة، بحريون وفاء وشكر متمنيا أن تكون خطوة على طريق النجاح.

بعبارة شريفة



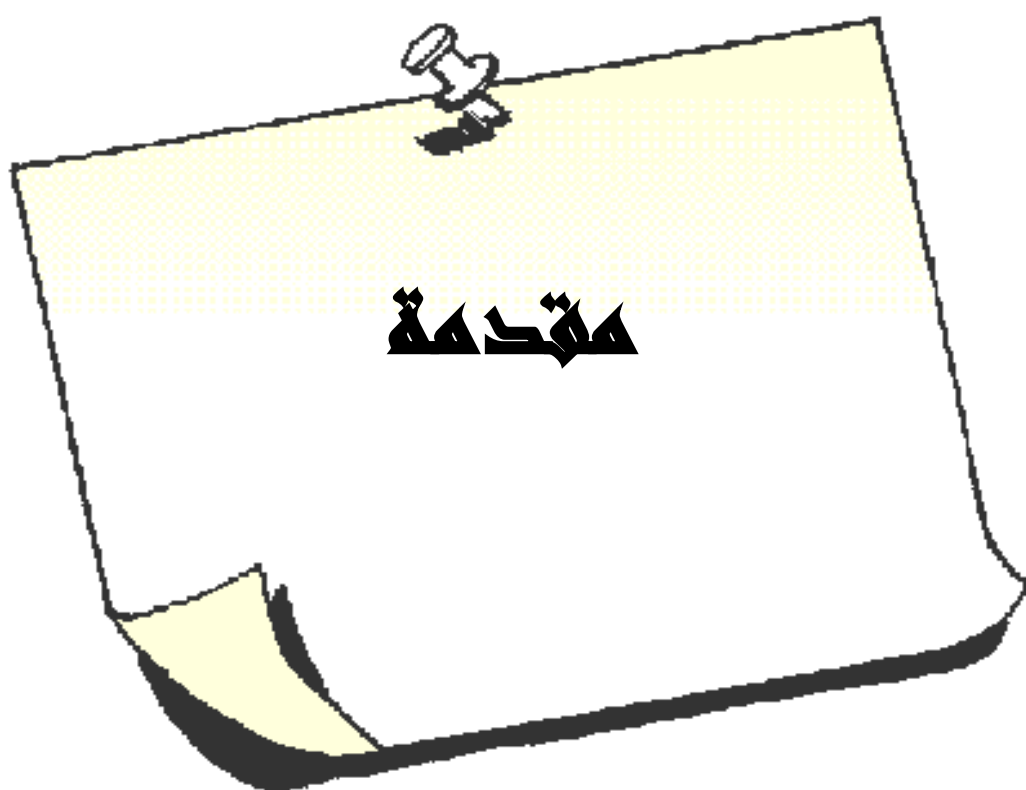
إِهْدَاء

أهدي عملي هذا إلى من رباني وكافح من أجلي،
إلى المصباح الذي أنار دربي ولمن أحمل إسمه بكل فخر.
أبي الغالي - رحمه الله - وأسكنه الفردوس الأعلى.
وإلى ملاكي في الحياة ومعنى الحب وقرة عيني إلى من كان دعاؤها
سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي،
أمي الغالية حفظها الله
إلى ضلعي الثابت الذي لا يميل، إلى من رزقت بها سنداً وملاذي الأول
والأخير، إلى من أزلت من طريقي أشواك الفشل
إلى أختي الحبيبة

إلى من حفزني وساندي طيلة مسيرتي الدراسية أخواتي وإخوتي

بن خراة سعاد





تعد السياحة ظاهرة إجتماعية وإقتصادية عالمية، حيث ساهمت عدة عوامل في إنتشارها وتحريكها منها إنتشار وسائل النقل بمختلف أنواعها، تزايد عدد السياح، إرتفاع الدخل وتحسن المستوى المعيشي في الكثير من دول العالم تنامي الوعي الثقافي لأفراد المجتمع وما صاحب ذلك من إنتشار نسبة التحضر، وهذا يكون دافع للأفراد للبحث عن أماكن الراحة والترفيه، حيث ظهرت أنواع كثيرة من السياحة منها السياحة الترفيهية، التاريخية، العلاجية، العلمية وغيرها، وفي هذا الصدد نشير إلى أن السياحة تعد أهم قطاع إقتصادي من حيث النمو في العالم، حيث أن إقتصاد العديد من دول العالم يقوم على هذا القطاع الإستراتيجي. وكثيرا ما يلجأ السياح سواء كانوا مواطنين أو أجانب إلى إبرام عقود مع وكالات السياحة والأسفار بوصفها مهنية مختصة في المجال السياحي يضطلع بدور التعريف بالمنتج السياحي وعرضه وتقديمه للزبون بمقابل مادي، ويعتبر عقد السياحة والأسفار حديث النشأة، لجأت إليه الدول كآلية قانونية لتنظيم ظاهرة السياحة والقضاء على المشاكل الناشئة عنها، فهو الرابطة القانونية التي تربط بين وكالة السياحة والأسفار والمستهلك السياحي الساعي للحصول على المتعة والترفيه، بموجبه تلتزم وكالة السياحة والأسفار بتقديم الخدمات التي إلتزمت بها في برنامج الرحلة خلال المدة المحددة لذلك، لقاء مقابل مالي يدفعه المستهلك السياحي.

إن العلاقة العقدية التي تجمع بين وكالات السياحة والأسفار والمستهلك السياحي، تبقى علاقة ملزمة للجانبين، وأي إخلال بها يعرض الطرف المخل بالمسؤولية العقدية للمسائلة.

فوكالات السياحة والأسفار تتحمل تبعات الإلتزام التعاقدي الذي سبق لها إبرامه مع المستهلك السياحي، فيما يخص نوع الخدمات والأعمال المقدمة له في إطار عقد الرحلة السياحية، كالإلتزام بالحجز في الفنادق، والنقل، وتوفير وسائل الترفيه والراحة، والعمل على التنفيذ الجيد لبرنامج الرحلة السياحية، وقد يختلف نطاق هذه الحقوق والإلتزامات تبعا للدور

الذي تأخذه هذه الوكالات على عاتقها، في مقابل ذلك فإن إلزام السائح يقتصر على إلزام أساسي وهو الإلتزام بدفع ثمن الرحلة السياحية، بالإضافة إلى وجود بعض الإلتزامات الأخرى، والتي يمكن إعتبارها إلتزامات خاصة تقع على عاتقه، كالإلتزام باحترام برنامج الرحلة السياحية، ثم هناك إلتزاما آخر وهو الإلتزام بالإعلام، والذي يكون بموجبه السائح ملزما بإعلام الوكالة السياحية بكل ما يتعلق برحلته، وما ينتج عنها من مشاكل قد تؤثر على حسن سيرها العادي.

إشكالية الدراسة:

باعتبار وكالات السياحة والأسفار في مقدمة الجهات المشرفة على خدمة السياح والسهر على راحتهم وسلامتهم، من خلال تحملها لجملة من الإلتزامات الملقاة على عاتقها مقابل مبلغ مالي يدفعه الزبون المستهلك السياحي في إطار تنفيذ الرحلة السياحية.

وإن كان الأمر يقتضي الإهتمام بوكالات السياحة والأسفار كونها المحرك والمنظم لرعاية وتدعيم النشاط السياحي، فلا بد من وضع ضوابط قانونية لتنظيمه والتحكم الجيد في كيفية إستغلاله من طرف هذه المؤسسة الخدمائية الناشطة في المجال السياحي وعلاقاتها بالسياح كزبائن ومستهلكين للخدمات السياحية، كما أن حماية الطرف الثاني المستهلك السياحي يتطلب وضع منظومة قانونية ملائمة تتسجم وتستجيب لمقتضيات خدمته وتحقيق المتعة والرفاهية من الرحلة السياحية، وعلى الرغم من حداثة العقد السياحي، إلا أن الإهتمام به يستلزم وضع منظومة قانونية ملائمة تستجيب لمقتضيات حماية مصالح كلا الطرفين المتعاقدين.

تطرق المشرع الجزائري لعقد السياحة والأسفار بمناسبة إصداره للقانون رقم 99-06 المؤرخ في 04-04-1999، المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار حيث عرفته في المادة 14 بأنه: (... 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) ، وأشار بصورة مقتضبة لبعض التزامات وكالة السياحة والأسفار في مواده من 18 إلى 21، دون أن يفصل في العلاقة التي تربط الوكالة بالمستهلك السائح (الزبون)، بل ركز في هذا القانون والمراسيم التنفيذية له على الجانب التنظيمي للوكالات السياحية، بالرغم أنه جاء ليسد عيوب ونقائص القانون رقم 90-05 (ملغى) المؤرخ في 19-02-1990، المتعلقة بوكالات السياحة والأسفار.

ويعتبر تناول موضوع حقوق والتزامات المستهلك السياحي ذا أهمية كبيرة، نظرا للتزايد الكبير في الطلب على الخدمات السياحية، وفي ظل تركيز جل الدراسات والبحوث التي اهتمت بحماية المستهلك على السلع والمنتجات المادية، وإغفالها لمجال الخدمات خاصة ما تعلق منه بالسياحة والأسفار، كما أن أهمية هذا الموضوع لا تظهر من خلال تعداد التزامات وكالة السياحة والأسفار وحقوق المستهلك السائح المترامين بين القواعد العامة من جهة، وقواعد حماية المستهلك والقواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار من جهة أخرى فحسب بل أيضا من خلال شرح وتحديد تفاصيل هذه الالتزامات والحقوق، وذلك من أجل المحافظة على القدر الأكبر من الاحترام والحماية للمستهلكين.

وإنطلاق مما سبق تتمحور إشكالية الدراسة حول:

فيما تتمثل حقوق والتزامات المستهلك السياحي في التشريع الجزائري؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية، نوردتها فيما يلي :

1. ما هو الإطار المفاهيمي الذي ينظم حماية المستهلك السياحي في الجزائر؟
2. ما هي الحقوق المقررة للمستهلك السياحي في القانون الجزائري؟
3. ما هي الإلتزامات المقررة للمستهلك السياحي؟

4. ما هي النصوص القانونية المنظمة لعقد السياحة والأسفار ؟
5. ما هي المسؤولية المترتبة عند الإخلال بالعقد السياحي؟
6. هل يتمتع المستهلك السياحي بأي حماية قانونية في حال تعرضه للاحتيال أو الغش؟

أهمية الدراسة:

✓ تكتسي هذه الدراسة أهمية خاصة من خلال تناولها لفئة المستهلكين السياحيين، الذين يمثلون أحد أهم أطراف العلاقة التعاقدية في المجال السياحي، في ظل اتساع النشاط السياحي وتعدد خدماته وتطور أشكال التعامل فيه، كما تبرز أهمية الدراسة في كونها تسعى إلى تسليط الضوء على الوضع القانوني لهذه الفئة في ظل التشريع الجزائري.

✓ وتتمثل الأهمية العلمية للدراسة في أنه من المواضيع التي عرفت نقص في الأبحاث تناولت موضوع المستهلك السياحي من زاوية قانونية، مما يمنح هذا العمل طابعاً نوعياً يسد فراغاً معرفياً في هذا المجال، كما تكمن الأهمية العملية للدراسة في إمكانية الاستفادة منها من قبل المشرعين والجهات الرقابية ووكالات السياحة، لتعيين الأطر القانونية والتنظيمية.

✓ يعد موضوع المركز القانوني للمستهلك السياحي من المواضيع الجديدة نسبياً، ولعل هذه الدراسة تضيف للمكتبة الجامعية مرجعاً جديداً وإزالة اللبس حول موضوع المركز القانوني للمستهلك السياحي، وكذا مرجع يستطيع الطلبة الرجوع إليه في بحوثهم الجامعية.

أهداف الدراسة:

✓ تحليل الإطار القانوني المنظم للعلاقات السياحية التي تربط المستهلك السياحي بوكالات السياحة والأسفار.

- ✓ بيان الحقوق القانونية التي يتمتع بها المستهلك السياحي وفقا للقوانين الجزائرية ذات الصلة (قانون حماية المستهلك، القانون المدني).
- ✓ رصد مدى فعالية النصوص القانونية الحالية في حماية المستهلك السياحي من التجاوزات أو الغش والخداع في الخدمات السياحية.
- ✓ تسليط الضوء على أوجه القصور التشريعي وإقتراح توصيات لتدعيم الحماية القانونية للمستهلك السياحي.
- ✓ محاولة تقديم إطار نظري يحدد المفاهيم المتعلقة بالمركز القانوني للمستهلك السياحي، مع تسليط الضوء على أهم حقوق والتزامات المستهلك السياحي.

حدود الدراسة:

- **الحدود الزمنية:** تمثلت في الفترة الممتدة لإنجاز هذه الدراسة والمقدرة بحوالي أربعة أشهر إنطلاقا من شهر فيفري إلى غاية شهر ماي 2025.
- **الحدود المكانية:** اقتصرت هذه الدراسة من حيث التطبيق على وكالة سياحية : سياحة وأسفار الجزائر وكالة بسكرة TVA

منهج الدراسة :

من أجل الإحاطة بجوانب الموضوع والإجابة على إشكالية البحث، إعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعد المنهج الملائم والأنسب لمعالجة مثل هذه المواضيع، فقد إستخدمنا المنهج الوصفي من خلال تقديم تأصيل للمركز القانوني للمستهلك السياحي فيما يتعلق بحقوق والتزامات المستهلك السياحي، وذلك بالاعتماد على مختلف المصادر المكتبية من كتب، مذكرات ومجلات وغيرها، كما إستخدمنا المنهج التحليلي من خلال تحليل النصوص القانونية التي وردت في القواعد العامة، أو ضمن النصوص الخاصة لقانون 99-01 و 99-06 المنظم لوكالات السياحة والأسفار.

أسباب إختيار الموضوع:

ثمة أسباب متعددة دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع والبحث فيه بكل جدية دون غيره من المواضيع تكمن فيما يلي:

1 الأسباب الذاتية:

✓ الرغبة في معالجة موضوع المستهلك في مجال السياحة ومعرفة المركز القانون له.

✓ التطرق للنصوص القانونية المنظمة لمجال الفنادق والسياحة.

✓ الرغبة الشخصية في الخوض في كل ما هو مستجد قانونا، ورغبة منا أيضا في تقوية الجانب المعرفي حول هذا الموضوع.

2 الأسباب الموضوعية:

- تماشي موضوع الدراسة مع طبيعة التخصص الذي ننتمي إليه.
- جاء اختيارنا لموضوع الدراسة انطلاقا من الأهمية المتزايدة التي أصبح يحتلها قطاع السياحة في الاقتصاد الوطني، وما يرافق ذلك من تطور في الخدمات السياحية وتنوعها مما يستدعي تسليط الضوء على الضمانات القانونية التي تحمي السائح كمستهلك لهذه الخدمات وقد تبين من خلال الاطلاع على الإطار التشريعي المعمول به أن هناك فراغا قانونيا نسبيا في حماية المستهلك السياحي، الأمر الذي يضعف من مركزه القانوني ويجعله عرضة للاستغلال ، كما أن الموضوع لا يزال قليلا ما تناولته الدراسات الأكاديمية ما يجعله مجالا خصبا للبحث القانوني والتحليل المقارن،
- قلة الدراسات المتخصصة في هذا المجال مقارنة بالمجالات الأخرى من حماية المستهلك، شكلت دافعا إضافيا للخوض في هذا الموضوع وتحليله من مختلف جوانبه

القانونية، خاصة مع تطور الخدمات السياحية، مما يستدعي مواكبة قانونية فعالة تضمن حقوق المستهلك السياحي.

الدراسات السابقة: رغم قلت الدراسات السابقة التي تخدم موضوع الدراسة إلا أن البحث العلمي تراكمي ولا يخلو من دراسات سابقة تطرقت لموضوع الدراسة ولو في جزئية من جزئياته، ومن بين الدراسات التي ساعدتنا في خوض غمار موضوع دراستنا نذكر الدراسات التالية:

1/ رسالة ماجستير: العقود السياحية وحماية المستهلك

للباحثة: نوال بن طالب ، جامعة وهران 2، 2020

مضمون الدراسة: دراسة قانونية مقارنة بين العقود السياحية ومدى احترامها لحقوق المستهلك وفقا للقانون الجزائري والفرنسي

صلتها بموضوع الدراسة: تعد من أقرب الدراسات لموضوع المركز القانوني للمستهلك السياحي.

2/ **رسالة ماجستير:** حماية المستهلك في التشريع الجزائري للباحث: عبد القادر درويش جامعة الجزائر 1 (كلية الحقوق)، سنة 2017.

تناولت الرسالة آليات حماية المستهلك في التشريع الجزائري، خصوصا من خلال قانون حماية المستهلك وقمع الغش، ومدى فعالية الأجهزة الرقابية .

صلتها بموضوع الدراسة: تعد مرجعا مهما لفهم الحقوق العامة للمستهلك، والتي تنطبق جزئيا على المستهلك السياحي.

صعوبات الدراسة:

من الشائع أن كل باحث تعترضه بعض الصعوبات من أجل إتمام موضوع دراسته ومن بين الصعوبات التي واجهتنا نذكر:

-قلت الكتب أو الدراسات الأكاديمية التي تتناول الموضوع بشكل مباشر، خاصة باللغة العربية، غالبا ما تكون المعلومات متناثرة ضمن موضوعات أوسع كحماية المستهلك أو السياحة عامة.

-نقص الإطار التشريعي فلا يوجد قانون خاص بحماية السائح كمستهلك.
-كثرة وتنوع المفاهيم القانونية مثل المستهلك السياحي، العقد السياحي، الخدمة السياحية.

-تشعب الموضوع: فموضوع المركز القانوني للمستهلك السياحي يتداخل مع عدة مجالات كالقانون المدني (العقود)، قانون حماية المستهلك مما يتطلب من الباحث إحاطة شاملة بعدة فروع قانونية.

خطة الدراسة:

وقد أقتضى موضوع الدراسة اعتماد خطة تمثلت في فصلين، الفصل الأول خصصناه لحقوق المستهلك السياحي في التشريع الجزائري تطرقنا فيه لأربعة مباحث كما يلي:

المبحث الأول: حق المستهلك السياحي في الحصول على المعلومات،

المبحث الثاني: حق المستهلك السياحي في جودة الخدمات السياحية،

المبحث الثالث: حق المستهلك السياحي في الأمان والسلامة،

المبحث الرابع: حق المستهلك السياحي في التعويض ،

أما الفصل الثاني فقد خصصناه : إلتزامات المستهلك السياحي في التشريع الجزائري، حيث تطرقنا فيه لثلاثة مباحث كالآتي:

المبحث الأول: التزام المستهلك السياحي بالدفع في الوقت المحدد،

المبحث الثاني: إلتزام المستهلك السياحي بشروط العقد،

المبحث الثالث: التزامات المستهلك السياحي في مواجهة مقدي الخدمات السياحية.

وختمنا هذه الدراسة باستعراض أهم النتائج المتوصل إليها، مع إيراد مجموعة من الاقتراحات.



الفصل الأول:

حقوق المستهلك السياحي في التشريع الجزائري

تمهيد:

ارتبط ظهور العقد السياحي بتطور القطاع السياحي، من خلال الاهتمام بالمناطق السياحية فضلا عن انتشار المنتجات والفنادق السياحية، فأصبح العقد السياحي من الركائز الأساسية التي يقوم عليها النشاط السياحي، خاصة لما نجده ينطوي على العديد من العمليات القانونية التي تعتبر كوسائل لتنفيذه، وإزاء التفاعل القانوني والواقعي للعقد السياحي في المجال السياحي أصبح محل اهتمام كبير من قبل تشريعات الدول المختلفة، باعتباره عقد من العقود المستحدثة والذي يحتاج لتنظيم ووضع ضوابط له.

وباعتبار أن المشرع الجزائري لم يقم بتنظيم العقد السياحي إذ لم تتضمنه المنظومة التشريعية السياحية بنصوص خاصة، إلا أنه تمت الإشارة إليه في بعض المواد بموجب القانون رقم 99-06 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار إلا أن هذه المواد لا تمكننا من الوقوف عند حقيقة هذا العقد من حيث المركز القانوني للمستهلك السياحي، حيث يمثل السائح أو المستهلك السياحي الطرف الثاني من أطراف العقد السياحي، ولم تتولى أغلب التشريعات منح تعريف له تاركة ذلك لاجتهاد الفقه والقضاء. من هذا المنطلق نتعرض ضمن هذا الفصل لأهم حقوق المستهلك السياحي في التشريع الجزائري.

المبحث الأول: حق المستهلك السياحي في الحصول على المعلومات

تلعب وكالات السياحة والأسفار دورا بارزا في إقناع السائح برحلة سياحية معينة من دون غيرها، إذ أن السائح قد لا يكون في بعض الأحيان قد اتخذ رأيا حول ماهية الخدمة السياحية المطلوب تقديمها، فيوليها ثقة كبيرة باعتبار ما يصدر عنها هو رأي محترف وخبير في النشاط السياحي له من الإمكانيات المادية والبشرية ما يؤهله لذلك، من خلال تزويد الزبون المتعامل بالمعلومات الضرورية عن الرحلة السياحية وذلك ما يفرضه مبدأ حسن النية في العقود.

وعليه سنتطرق ضمن هذا المبحث لمفهوم حق المستهلك السياحي في الحصول على المعلومات السياحية (المطلب الأول)، وبيان الطبيعة القانونية ونطاق تطبيق حق المستهلك السياحي في الحصول على المعلومات (المطلب الثاني).

المطلب الأول: مفهوم حق المستهلك السياحي في الحصول على المعلومات السياحية

ينشأ عن العقد السياحي التزامات وحقوق متبادلة بين وكالة السياحة والأسفار التي تسعى إلى تقديم خدمات النقل والإيواء، الإطعام، الترفيه إلى السائح كمستهلك عادة لا يكون على معرفة كاملة بمحتوى الخدمة بل يتعاقد مستوثقا بالمعلومات التي تقدمها له، باعتبارها أدرى بمنتوجها وأعلم بمحتواه¹.

ويعتبر حق المستهلك السياحي بالإعلام أو الإخبار أو الإفضاء من أهم الضمانات القانونية التي قررتها أغلب التشريعات الحديثة لتحقيق التكافؤ التعاقدي بين الأطراف غير المتكافئة عن طريق إعمال الحق بالإعلام من المحترف للمستهلك المتعاقد معه إعلاما

¹ مصطفى أحمد أبو عمرو، الالتزام بالإعلام في عقود الاستهلاك، دراسة في القانون الفرنسي والتشريعات العربية، (د،ط)، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2010، ص 48.

حقيقيا موضوعيا بصفة عامة وللوائح بصفة خاصة في مواجهة المهني وكالة السياحة والأسفار" من بداية المرحلة ما قبل التعاقدية حيث ألزمت هذا الأخير بتبصير وتزويد إرادته وإسداء المشورة له بكل البيانات والتفاصيل المتعلقة بالعقد الذي يرغب في إبرامه.¹

أما بشأن إعلام السائح فهو بمثابة حق للمستهلك السياحي وفي المقابل إلزام يقع على عاتق المهني بحكم علمه بما لا يستطيع السائح إدراكه بنفسه، في ظل عدم قدرته على الإلمام بفن تعجز قدرة المتعامل معه عن الوصول إلى أغواره، الأمر الذي يقتضي أن يكون المهني لقطاع السياحة (وكالة السياحة والأسفار) ملزما بإرشاد السائح وإضاءة طريقه وتبصير إرادته من قبل إبرام العقد بينهما، من أجل أن يكون رضاه سليما.²

ويعرف حق المستهلك السياحي بالإعلام بأنه الحق الذي ينشأ في مرحلة المفاوضات العقدية والذي يفرض على كل طرف فيما يعلم أو ينبغي أن يعلم بمعلومات تتعلق بمحل العقد أن يزود الطرف الآخر بها، والذي لا يعلم أو ليس بإمكانه العلم بها، وهذا في الوقت المناسب وبكل شفافية وأمانة لأنه - السائح - لا يمكنه العلم بها بوسائله الخاصة.³

والجدير بالذكر أن الحق بالإعلام لم يعد يتم بالطريقة التقليدية عن طريق تبادل الوثائق والمستندات، بل أصبح يتم عن طريق الشبكة الالكترونية أي بوسائط إلكترونية على شبكة

¹ إكتشف القضاء الفرنسي هذا الإلتزام بهدف ضمان رضا سليم للمتعاقد وسمي التزام بالإعلام أو الإخبار أو الإفضاء في مرحلة تكوين العقد، وميز الفقه الفرنسي بين واجب الإعلام الذي يهدف إلى إخبار محايد موضوعي وأما النصيحة فتهدف إلى إعطاء إعلام ملائم يتناسب وحاجات المتعاقد مع المحترف أما واجب التحذير هي نصيحة سلبية تقتضى الانتباه إلى العواقب التي يمكن أن تنجر عن عدم الأخذ بالنصائح الموصى بها، أنظر في ذلك: محمد بودالي، الإلتزام بالنصيحة في نطاق عقود الخدمات، دراسة مقارنة، الطبعة الأولى، دار الفجر، القاهرة، مصر، 2005، ص 3، ص 22.

² عبد الرحمان الشراوي، ضمانات حماية المستهلك الخدمات السياحية، قراءة في القانون رقم 31 08 والممارسة القضائية والعملية، حماية السائح في المرحلة السابقة عن التعاقد، أشغال اليوم الدراسي المنظم من قبل مختبر قانون الأعمال بكلية الحقوق، المغرب، جامعة الحسن الأول، المغرب، 16 مارس 2012، ص 52.

³ صبري حمد خاطر، الإلتزام قبل التعاقد بتقديم المعلومات، مجلة العلوم القانونية، جامعة بغداد، المجلد الحادي عشر، العدد الأول، 1996، ص 167.

الانترنت من برنامج الرحلة السياحية والجهة المنظمة لها، وذلك من خلال ما يسمى بالبيانات السياحية على الانترنت وما تخلقه الدعاية الالكترونية في غالب الأحيان من إكراه دعائي لإقترانه بالوسائل الاحتياطية تضلل المستهلك السياحي ويصعب عليه إثباتها¹.

وقد سعت دول كثيرة إلى تقنين هذه الحقوق وإتخاذ تدابير محددة فمثلا فرنسا وخلافا للعديد من الدول يمكننا التأكيد على أن قانون السياحة في فرنسا قد بلغ نضجه منذ 2006 بما أن الحكومة الفرنسية قد سنت قانون للسياحة يحمل تدابير للحماية والإعلام وهذا التقنين ساعد على نشوء قانون السياحة وجعله أكثر وضوحا وبلوغا بالنسبة للمستهلك السياحي ومهني السياحة.

وهكذا يظهر أن الحاجة إلى إعلام المستهلك السائح بكل ما يتعلق بالرحلة في هذا النوع من العقود لا يجد مصدره فقط في إطار العلاقة بين طرف قوي وهو وكالات السياحة وطرف يوجد في حالة ضعف كبير نظرا لجهله بالظروف التي ستجرى فيها، بل أكثر من ذلك يجد مصدره في حماية سمعة البلد بإعتبار أن السياحة نواة التنمية الاقتصادية والتي يراهن عليها بشكل كبير خاصة في الوقت الحالي².

كما تظهر أهمية الحق بالإعلام ولاسيما إعلام السائح بكل ما يتعلق بالرحلة خاصة في الرحلات الشاملة والتي تتميز بتقديم عدة خدمات مستقبلية لا يكون المستهلك السائح على معرفة كاملة بمحتواه بل هو يتعاقد مستوثقا وبتطبيق ذلك نجد أن الحق بالإعلام الملقى على عاتق الوكالة السياحية يكون سابقا بالمعلومات التي تقدمها له وكالات السياحة، ولذلك فهي تلتزم بأن تحيطه علما بكل ما يتعلق بالرحلة والخدمات المرتبطة بها حتى يكون على بينة

¹صبري حمد خاطر، الالتزام قبل التعاقد بتقديم المعلومات، مجلة العلوم القانونية، جامعة بغداد، المجلد الحادي عشر، العدد الأول، 1996، ص 167.

²أبو بكر مهم، ضمانات حماية مستهلك الخدمات السياحية، قراءة في القانون رقم 08 31 والممارسة القضائية والعملية، الالتزام بالإعلام في عقد الرحلة، أشغال اليوم الدراسي المنظم من قبل مختبر قانون الأعمال بكلية الحقوق، جامعة الحسن الأول، المغرب 16 مارس 2012.

من أمره¹، ذلك أن الهدف من إقرار حق السائح في الاعلام في حقيقته وجوهره ينحصر في أبعد مدى بغية الحصول على رضا متبصر من السائح لإبرام العقد²

وفي هذا الصدد نود توضيح الأسس الجوهرية التي يقوم عليها الحق بالاعلام وهي تحقيق التكافؤ بين المتعاقدين الذي يستلزم أن يكون كلا الطرفين على درجة متساوية من العلم بمحل العقد من جهة، ومن جهة أخرى إعادة التوازن إلى العقد من خلال المعلومات والبيانات التي تمثل ضمانا مهمة لحرية التعبير عن الرأي والقرار في العقد³، ولا سيما في عقود الإذعان، إذ لا يوجد نص قانوني يحمي الطرف المذعن في المرحلة السابقة على التعاقد بل الحماية المقررة بعد التعاقد عبر إعطاء القاضي سلطة تعديل الشروط التعسفية وإعفاء الطرف المذعن منها⁴ أو تفسير النصوص في العقد لمصلحة المذعن⁵.

لذلك نرى أن وكالة السياحة والأسفار تتمتع بوصفها الطرف المحترف بالإستئثار بالعلم حول ظروف وتفاصيل الرحلة السياحية التي تقوم بتنظيمها وتنفيذها في مواجهة المستهلك السائح الذي يقتني المنتج أو الخدمة وتقابله الكثير من الصعوبات، لنقص المعلومات لديه، فضلا عن وقوعه تحت تأثير وسائل الدعاية والإعلان التي تلجأ إليها وكالات السياحة والأسفار لأغراض التسويق والترويج لبرامجها⁶.

¹ عبد الرحمان الشرقاوي، مرجع سابق، ص 53

² مراد بن صغير، مرجع سابق، ص 346.

³ مريم خليفي، الإلتزام بالاعلام الإلكتروني وشفافية التعامل في مجال التجارة الإلكترونية، مجلة دفاتر السياسة والقانون، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، العدد الرابع، جانفي 2011، ص 205.

⁴ طبقا لنص المادة 110 من من القانون رقم 07 05 مؤرخ في 25 ربيع الثاني عام 1428 الموافق 13 مايو سنة 2007، يعدل الأمر رقم 58 /75 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395، الموافق 26 سبتمبر سنة 1975، المتضمن القانون المدني المعدل والمتمم، ج ر العدد 31، المؤرخ في 13 مايو 2007.

⁵ عملا بأحكام المادة 2/112 من ق م ج التي تنص على أنه: " غير أنه لا يجوز أن يكون تأويل العبارات الغامضة في عقود الإذعان ضارا بمصلحة الطرف المذعن.

⁶ قصي سلمان هلال، الإلتزام بالاعلام في عقود الرحلات السياحية، مجلة كلية القانون للعلوم القانونية والسياسية، جامعة كركوك، العراق، الجزء الأول، المجلد الأول، العدد 24، 2018، ص 127.

خاصة في الوقت الحالي والذي يشهد فيه التسويق الالكتروني للمنتج السياحي تطورا هائلا بجميع خدماته وعروضه وبرامجه عن طريق الانترنت لخلق رغبات ودوافع إستهلاك المنتج السياحي وتوسيع السوق السياحية وجذب أكبر عدد ممكن من طالبي هذه الخدمات وبناء صورة إيجابية للبلد كمقصد سياحي في الأسواق السياحية الداخلية والخارجية¹.

وبما أن العقد السياحي يدخل ضمن زمرة عقود الاستهلاك، مما يقتضي تطبيق أحكام هذا النوع من العقود والتي من أهمها التزام المهني بإعلام المستهلك بطبيعة الخدمة وخصائصها والمخاطر التي قد تتجم عنها².

هذا ويلاحظ أن الحق بالإعلام من أهم الضمانات القانونية الحديثة التي خص بها المستهلك بصفة خاصة وللسائح بشكل خاص في مواجهة المهني في المرحلة قبل التعاقدية³.

نص المشرع الفرنسي في قانون السياحة على ضرورة إعلام السائحين بالأمر كتابة وبطريقة واضحة ومفهومة قبل إبرام العقد بمحتوى الخدمات المقترحة واعتبر هذه المعلومات السابقة عن التعاقد والتي يتم إرسالها إلى السائح جزءا لا يتجزأ من العقد.

أما بالنسبة لموقف المشرع الجزائري إضافة إلى تحديد مضمون عقد السياحة والأسفار والذي يتضمن وصفا لطبيعة الخدمة السياحية المزعم القيام بها وتحديد سعرها وشروط بطلان وفسخ العقد⁴، نجد أن الفقرة الأولى من المادة 16 من القانون 99-06 والمتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار نصت على أن عقد السياحة والأسفار يثبت عن

¹ريان زير، مساهمة التسويق السياحي في تطوير السياحة في الوطن العربي، دراسة مقارنة، الجزائر، تونس، الإمارات، أطروحة دكتوراه، تخصص تسويق سياحي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، السنة الجامعية 2017/2018.

²أبو بكر مهم، مرجع سابق، ص 21.

³عبد الرحمان الشرقاوي، مرجع سابق، ص 52.

⁴حسب ما نصت عليه المادة 14 من القانون رقم 99 06 المؤرخ في 18 ذو الحجة 1419 الموافق ل 4 أبريل 1999، الجريدة الرسمية العدد 24 1999 والمتعلقة بالقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار.

طريق تسليم مستند معد من طرف وكالة السياحة والأسفار يحدد حقوق وواجبات أطراف العقد ويوافق عليه الزبون"، كما جاء في البند الأول من الشكل النموذجي لعقد السياحة والأسفار المعد من قبل وزارة السياحة، أن موضوع هذا العقد يتضمن تنظيم العلاقات بين وكالة السياحة والأسفار والزبون في حالة ما إذا كان هذا الأخير قد أكد طلبه بواسطة وصل الحجز ولم يكتف المشرع الجزائري بضبط هذا الالتزام في نطاق العقد السياحي بل نص عليه أيضا من خلال المنشورات والكتيبات التي تعرض الوكالة بواسطتها الرحلة على الجمهور كذلك¹.

فيتضح مما سلف ذكره، أن وكالة السياحة والأسفار ملزمة بإعلام السائح بجميع المعلومات اللازمة والضرورية لتنفيذ رحلة هادئة وآمنة، وذلك من خلال البيانات التي يتضمنها وصل الحجز التي يتم تجسيدها فيما بعد في العقد في حالة ما إذا وافق السائح على برنامج الرحلة وشروطها.²

وتجدر الإشارة إلى أن الحق بالإعلام ذا طابع مزدوجا يتضمن في شقه الأول إعلام الزبون المتعاقد بشروط العقد، ومضمونه، وفي شقه الثاني إحاطة المتعاقد علما بجميع المخاطر المرتبطة بالتعاقد، وهذا كأنه يهدف أن لا تستغل وكالة السياحة والأسفار بوصفها " مهنيا محترفا، عدم التخصص من جانب السائح سواء من الناحية الفنية أو المالية لتدفعه للتعاقد بما لا يحقق غايته³.

¹ عملا بأحكام المادة 2/17 مكرر من المرسوم التنفيذي رقم 10 186 مؤرخ في 2 شعبان عام 1431 الموافق 14 يوليو 2010، ج ر، العدد 44، الصادرة بتاريخ 21 يوليو 2010، الذي يحدد شروط وكيفيات إنشاء وكالات السياحة والأسفار في إطار نشاطاتها.

² وهو ما يعرف بالالتزام بالإعلام والنصيحة، أنظر في ذلك : قصي سلمان هلال، العدد 24، مرجع سابق، ص 150.

³ بتول صراوة عبادي، العقد السياحي، دراسة قانونية مقارنة، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2012، ص 65.

وعليه فوكالة السياحة والأسفار تزود السائح بكل المعلومات الضرورية المتعلقة بالرحلة قبل إبرام العقد السياحي من حيث الأسعار، والمناطق السياحية المراد زيارتها وأماكن الإقامة ووسائل النقل المستخدمة في الرحلة وجميع الخدمات الأخرى التي تقدمها له، فضلا عن الاحتياطات الواجبة لتجنب وقوع أي حادث أثناء سير الرحلة¹.

المطلب الثاني: الطبيعة القانونية ونطاق تطبيق حق المستهلك السياحي في الحصول على المعلومات السياحية

يقوم الحق بالإعلام على مبدأ حسن النية في تنفيذ العقود، وإن مقتضيات حسن النية في تنفيذ العقد السياحي يستوجب على المتعاقد وخاصة إذا كان مهنيا متخصصا كوكالة السياحة والأسفار أن يضع تحت تصرف العملاء جميع المعلومات الضرورية، نتطرق في هذا المطلب للطبيعة القانونية لحق المستهلك السياحي في الحصول على المعلومات (الفرع الأول)، ونطاق تطبيق هذا الحق (الفرع الثاني).

الفرع الأول: الطبيعة القانونية لحق المستهلك السياحي في الحصول على المعلومات السياحية

حق المستهلك السياحي في الحصول على المعلومات السياحية يستهدف تحقيق غاية واحدة وهي أن يتعاقد الشخص على بصيرة تجعل رضاه حرا على نحو أفضل ويسعى إلى تحقيق أهدافه بأقل التكاليف وجودة ممتازة²، ولتحديد طبيعة هذا الحق يقتضي ذلك البحث عن مدى إعتبار هذا إلزام ببذل عناية في إعطاء معلومات معقولة للمستهلك السياحي، حتى

¹ أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، دراسة في إلتزامات ومسؤولية وكالات السياحة والسفر، د ط ، المكتبة العصرية، القاهرة، مصر، 2008، ص 212.

² محمد منير حجاب، الإعلام السياحي ، ط1، دار الفجر، القاهرة، مصر، 2002، ص 139.

ولو لم يحصل رضا صحيح لديه أم أنه مجرد التزام بتحقيق نتيجة وغاية، وحصول المستهلك السياحي على رضا غير معيب، وهذا ما سنتطرق له تباعا:

أولاً: حق المستهلك السياحي في الحصول على المعلومات السياحية هو إلتزام ببذل عناية

يرى جانب من الفقه والقضاء في فرنسا أن طبيعة هذا الحق هو إلتزام ببذل عناية¹ إذ يتعين على المدين المحترف أن يبذل العناية في نقل المعلومات إلى المستهلك السائح الخاصة بالعقد في قالب بسيط ومفهوم، فالمدين المحترف ملزم بتقديم كافة المعلومات والبيانات بصدق وأمانة وأن يبذل في ذلك عناية الرجل العادي²، الذي يتمثل في إيصال كل المعلومات والبيانات الضرورية حول الخدمات السياحية للمتعاقد الآخر، حتى يتمكن من التعاقد على بينة من أمره، دون أن يكون ملزماً بتحقيق النتيجة الغاية ولا مسؤولاً عن تخلفها، ويتحدد وجود الإعلام ونطاقه بمدى علم وخبرة المهني من ناحية، ومدى علم المستهلك من ناحية أخرى، لذلك فالمهني ليس مطالب بأكثر من تنوير رضا المستهلك بالشروط والأوصاف المتعلقة بالسلعة أو الخدمة³

لكنه في المقابل لا يستطيع أن يضمن إتباع الطرف الآخر (المستهلك السياحي) لما أبداه من نصائح ومعلومات أو فهمها أو تقيد بتوجيهاته وتحذيراته⁴، وعليه فإن دور وكالة السياحة والأسفار يقتصر على بذل العناية اللازمة لإيصال المعلومات إلى السائح⁵.

¹ المادة 172 من ق م ج، مرجع سابق.

² مراد بن صغير، مرجع سابق، ص 346.

³ سميحة بشينة، عقد السياحة، أطروحة دكتوراه، شعبة القانون الخاص، تخصص عقود مدنية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2018/2019، ص 199.

⁴ نورة جحايشية، العقد الاستهلاكي في التشريع الجزائري، أطروحة دكتوراه، تخصص قانون أعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2020/2021، ص 130.

⁵ مريم خليفي، مرجع سابق، ص 207.

وبالتالي فالإلتزام ببذل عناية تتخذ فيه وكالة السياحة والأسفار جميع الوسائل اللازمة في سبيل تنفيذ إلتزاماتها ولا تسأل إن لم تحقق النتيجة المقصودة، ويقع على السائح عبء إثبات خطأ الوكالة المتمثل في عدم بذلها العناية اللازمة لتنفيذ إلتزامها لكي تتعقد مسؤوليتها¹.

ثانيا: حق المستهلك السياحي في الحصول على المعلومات السياحية إلتزام بتحقيق غاية (نتيجة)

الإلتزام بتحقيق نتيجة هو إلتزام يتعهد المدين بمقتضاه بتحقيق نتيجة أو غاية محددة، وإن تخلف عن تحقيقها إنعقدت مسؤوليته المدنية أمام الدائن ولا يتخلص منها إلا بإثبات أن ذلك يعود لسبب أجنبي لايد له فيه².

فيكون الحق بالإعلام إلتزاما بتحقيق نتيجة، أي قيام وكالات السياحة والأسفار بإعلام السائح بكل ما يتعلق بتفاصيل الرحلة السياحية، إذ يتعين على تلك الوكالات أن تلتزم بإعلامه وتبصيره بالمعلومات الضرورية التي يحتاجه في سواء ما تعلق بالفترة السابقة على العقد، من حيث معرفة السائح مثلا بشركات ووسائل النقل والتأشيرات والتكاليف والأسعار، أو ما تعلق بفترة مباشرة الرحلة السياحية والإكتشاف والتنزه، وهو ما يراه جانب من الفقه مرجحا ذلك إلى أمرين، أولهما أن ذلك وسيلة لضمان سلامة المستهلك السائح، والأمر الثاني أنه يساهم في توحيد القواعد التي تحكم المسؤولية عن أضرار المنتوجات، سواء كانت هذه الأضرار ناتجة عن وجود عيب في المنتوجات أو ما يكتنفها من المخاطر الكامنة فيها³.

¹ عبد الفضيل محمد أحمد، العقود التجارية - ماهية العقود التجارية، البيوع التجارية، الرهن التجاري، عقود الوساطة التجارية، الوكالة التجارية، الوكالة بعمولة، عقد السمسرة، وكالات السفر والسياحة، عقد النقل، الطبعة الأولى، دار الفكر والقانون، المنصورة، مصر، 2010، ص 90.

² علي فيلالي، الإلتزامات النظرية العامة للعقد، الطبعة الثانية، موفم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2005، ص 22.

³ نورة جحايشية ، مرجع سابق، ص 284.

فيما يرى البعض أن طبيعة الحق بالإعلام، هو التزام بتحقيق نتيجة من حيث الوسيلة الواجب إتخاذها في إيصال المعلومات إلى المستهلك¹، وأما من حيث إستيعابه لهذه المعلومات فيعتبر الالتزام هنا إلتزاما بوسيلة (عناية)، فلا تسأل وكالة السياحة والأسفار (المهني) في حالة أن المستهلك السياحي لم يستوعب المعلومات المقدمة من طرفه، وقام بالإقدام على التعاقد².

وعلى هذا الأساس نرى أن وكالات السياحة والأسفار ملزمة ببذل حرصها وكامل جهدها في الإدلاء بكافة المعلومات المرتبطة بالعقد السياحي التي يحتاجها السائح ولا غنى له عنها، وأن إلتزامها في ذلك إنما هو التزام بتحقيق نتيجة، مع الإشارة إلى أن ذلك لا يعني إستيعاب السائح لتلك المعلومات والبيانات وتقيده بها، فقد لا يعمل بها ولا يعيرها أي إهتمام، مما يعني وكالات السياحة والأسفار في هذه الحالة من المسؤولية⁴.

مما سبق نخلص للقول بوجود الحق بالإعلام ويحتل مكانة هامة في مجال خدمات السياحة والأسفار، نظرا لطبيعة محل هذا العقد الذي ينصب على منتجات غير مادية خدماتية لا يمكن لمسها ولا معاينتها من جهة، ولضرورة تكوين المستهلك السياحي فكرة كاملة وشاملة عن الرحلة السياحية وكذا الظروف التي ستمر فيها من جهة أخرى، ولأجل التقييم المسبق لجودة وطبيعة الخدمات السياحية المقدمة، يجب أن يلقي على عاتق وكالة السياحة والأسفار إلتزاما صارما بالإعلام، لأن المستهلك السياحي لا يستطيع التحقق من المعلومات المقدمة إليه قبل بدء الرحلة السياحية⁴.

¹ ليلي حبشاوي، مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن تنفيذ عقد السياحة والأسفار، أطروحة دكتوراه، تخصص قانون خاص، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2018/2017، ص 90.

² سامان سليمان إلياس الخالتي، عقد الرحلة السياحية، دراسة تحليلية مقارنة في القانون المدني، د ط، دار الكتب القانونية، مصر، 2009، ص 86.

³ مراد بن صغير، مرجع سابق، ص 348.

⁴ ليلي حبشاوي، مرجع سابق، ص 102.

الفرع الثاني: نطاق تطبيق حق المستهلك السياحي في الحصول على المعلومات السياحية.

حق المستهلك السياحي في الحصول على المعلومات السياحية يشمل كل التعاقد سواء الوارد على المنتج أو الخدمات، لذلك يجب على وكالة السياحة والأسفار كبائع للخدمة السياحية أن يعطي المتعاقد معه كافة المعلومات اللازمة، ويزوده بكل ما يهمه ويساعده لتحقيق الانتفاع بما قام بإقتنائه.

ويقصد بمضمون الحق بالإعلام نوع البيانات والمعلومات الواجب تقديمها من طرف المدين (المهني)، حيث ينص المشرع الجزائري في الفصل الخامس المعنون ب: إلزامية إعلام المستهلك من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش في مواد 17 و 18 على ضرورة قيام المتدخل بإعلام المستهلك بكل المعلومات المتعلقة بالمنتج الذي يضعه للاستهلاك.

ومن خلال هذا يمكن القول أنه حتى يتحقق الإعلام الصحيح لمستهلك الخدمة السياحية، يجب أن يشمل العقد السياحي المعلومات المتعلقة بوكالة السياحة والأسفار والبيانات التي يتعين عليه الإفضاء بها وفق دراسة النطاق الشخصي والنطاق الموضوعي لهذا الحق وعلى النحو الآتي:

أولاً: النطاق الشخصي لحق المستهلك السياحي في الحصول على المعلومات السياحية

يؤدي بيان شخصية المتدخل إلى توفير عنصر الأمان عن التعاقد لدى المستهلك، وتدخل في إطار المعلومات التي تبين شخصية المهني بصفة واضحة ودون لبس¹، أن يعلمه بالإسم أو عنوان الشركة والمعلومات الخاصة بها، فيجب إعلام المستهلك باسم مقدم

¹ مصطفى أحمد أبو عمرو، الالتزام بالإعلام في عقود الاستهلاك، دراسة في القانون الفرنسي والتشريعات العربية، د ط، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2010، ص 115.

الخدمة ومعلوماته الخاصة وعنوانه في حالة كونه شخص طبيعي، وأما إذا تعلق الأمر بشخص معنوي فيعلم باسم الشركة ومقرها، بينما في حالة تنفيذ العقد عن طريق الاستعانة بأشخاص آخرين فيعلم باسم وعنوان المؤسسة المسؤولة عن تقديم الخدمة.

كما يدخل ضمن المعلومات الواجب تقديمها عن هوية المتدخل، رقم قيده في السجل التجاري أو في سجل الصناعة التقليدية والحرف، ورقم وتاريخ الترخيص له بالنشاط، واسم وعنوان السلطة التي سلمت رخصة بالنسبة للنشاطات المقننة¹.

وباعتبار وكالات السياحة والأسفار تعتبر تاجرا في نظر القانون، وتمارس نشاط تجاري مقنن تتعاقد فيه مع المحترفين² فهي تخضع للأحكام السالفة من جهة وتسري عليها من جهة أخرى الأحكام العامة للعقد، والذي يعتبر من الشروط الأساسية فيه أن تكون أطرافه معروفة الهوية بالأسماء والأقارب، أو بالشهرة والأسماء التجارية، لذا على وكالة السياحة والأسفار سواء كان تعاقدتها لحسابها أو لحساب غيرها، أن تعلم من يتعاقد معها بهويتها، إن كان عقد لحسابها أو لحساب الوكالة الأم إذا كانت فرعا لها، أو بهوية الوكالة التي تمارس التعاقد نيابة عنها في إطار القانون¹.

فلكل متدخل علامته التجارية والسمعة الخاصة به يكتسب عن طريقهما الزبائن نتيجة جودة الخدمات التي يقدمها، كما أن للعلامة التجارية تأثير على قرار ورضا المستهلك متى

¹راجع المادتين 54 و 55 من المرسوم التنفيذي رقم 13 378 المحددة للشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك.

²المادة 39 من القانون رقم 99 06 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار، ولها إسم تجاري خاص بها يختلف عن تسمية الوكالات الأخرى طبقا لنص المادة 24 من القانون ذاته.

عرضت عليه خدماتها، فإبداء رغبته في التعاقد يكون نتيجة لما تتميز به من جودة، برغم من أنه لا يمكن الربط بين العلامة والجودة¹.

وعليه تعد هذه المعلومات من أهم البيانات والمعطيات التي يجب إعلام المستهلك السياحي بها حتى يتحقق رضاه الكامل، فالسائح يهتم معرفة شخصية من يتعاقد معه (وكالة السياحة والأسفار) حتى يطمئن بأنه حسن السمعة، وحتى يستطيع أن يقوم بتقديم شكوى في حالة إخلال المهني - وكالة السياحة والأسفار - بالتزاماته إتجاهه.

ثانيا: النطاق الموضوعي لحق المستهلك السياحي في الحصول على المعلومات السياحية إن تقديم الخدمة من طرف وكالة السياحة والأسفار بوصفها مهني، يمكن أن يكون تقديمًا معيبًا وقد ينتج عنه خطر، لذا عليها أن تعلم المستهلك عن كل مميزات وصفات هذه الخدمة وعن المخاطر التي قد تتجم عنها².

إضافة إلى ذلك فتتظيم رحلة سياحية إلى بلدان يقل فيها الإستقرار يشكل خطرا محققا بالمستهلك السائح، يتوجب على الوكالة السياحية إعلامه به وهذا ما ذهبت إليه منظمة السياحة العالمية في المدونة العالمية لآداب السياحة حيث أوجبت على الحكومات إعلام مواطنيها بالأزمات والظروف الصعبة وبالمخاطر المحتمل مواجهتها أثناء سفرهم للخارج شرط عدم مبالغتها في إصدار مثل هذه المعلومات حتى لا تضر بصناعة السياحة في الدول المضيفة، لذلك وجب عليها مناقشة الإرشادات المتعلقة بالسفر مع سلطات الدولة المضيفة والمهنيين المعنيين بها قبل إصدارها، كما ينبغي أن تكون التوصيات التي أصدرتها

¹ نص المادة 75 من من القانون رقم 07 05 مؤرخ في 25 ربيع الثاني عام 1428 الموافق 13 مايو سنة 2007، يعدل الأمر رقم 75 58 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395، الموافق 26 سبتمبر سنة 1975، المتضمن القانون المدني المعدل والمتمم، ج ر، العدد 31، المؤرخ في 13 مايو 2007.

² الفقرتين 4 و 5 من المادة 17 مكرر من المرسوم التنفيذي رقم 10 186 الذي يحدد شروط وكيفية إنشاء وكالات السياحة والأسفار.

تتوافق وتتسجم مع خطورة الموقف وأن تقتصر على المنطقة الجغرافية التي فعلا تفتقر للأمن.

كما يتوجب عليها كذلك إعلام المستهلك السياحي بدرجة الفندق الذي سوف يقيم فيه، ونوع وسائل النقل المستعملة، والأماكن المبرمج زيارتها، فالحق بالإعلام يوجب على وكالة السياحة والأسفار الإفصاح عن كل المعلومات المتعلقة بالخدمة محل العقد، شرط أن تكون هذه المعلومات ضرورية ومفيدة للإنتفاع بالخدمة المتعاقد عليها، لأن الهدف من إعطاء المعلومات يكمن في إتاحة الفرصة أمام المستعمل لمحل العقد بأن يكون إستعماله له موافقا مع مقصده، وكل ذلك ضمن شروط واضحة تستبعد أي ضرر.¹

أما بخصوص الإعلام بشروط البيع والأسعار، غالبا ما نجد أن هدف المهني (وكالة السياحة والأسفار) هو تحقيق الربح أولا، دون أن يقوم بتقديم المعلومات الضرورية حول شروط التعاقد والأسعار⁴ وعلى هذا الأساس يجب على الوكالة السياحية إعلام المستهلك السياحي بشكل دقيق عن السعر الخاص بالرحلة السياحية المبرمجة³، وانطلاقا من ذلك لجأ المشرع الجزائري إلى طرق تخلق الثقة في نفس المتعاقد (المستهلك السياحي) وتدفعه إلى التعاقد باعتبار أن سعر الرحلة وتكاليفها عنصر جوهري لكلاهما، وهو ما جاء في نص المادة 14 من القانون رقم 99-06 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، ولا يمكن مراجعة السعر المتفق عليه إلا بموجب بند وارد في العقد² فالعقد السياحي يجب أن تذكر فيه طبيعة الخدمة التي سوف تقدمها وكالة السياحة والأسفار وسعرها، وحقوق والتزامات كل طرف فيه بالتدقيق، وقد ذكرنا المادة الرابعة من المرسوم التنفيذي رقم 06-306 المؤرخ في 10 سبتمبر 2006 المحدد للعناصر الأساسية للعقود المبرمة على أنه " يتعين على العون الاقتصادي إعلام المستهلكين بكل الوسائل الملائمة

¹ مصطفى أحمد عمرو، مرجع سابق، ص 117.

² نص المادة 17 من القانون رقم 99 06 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار.

بالشروط العامة والخاصة لبيع السلع أو تأدية الخدمات، ومنحهم مدة كافية لفحص العقد وإبرامه¹.

في نفس الإطار تنص المادة 55 من المرسوم التنفيذي رقم 13-378 المحدد للشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك في فقراتها الستة الأخيرة على أنه يجب على المتدخل أن يعلم المستهلك بكل الوسائل الملائمة حسب طبيعة الخدمة بالمعلومات التالية:

- تكاليف النقل والتسليم والتركيب.

- كيفيات التنفيذ والدفع.

- مدة صلاحية العرض والسعر.

- المدة الدنيا للعقد المقترح عندما يتضمن تزويدا مستمرا أو دوريا للخدمة.

- البنود المتعلقة بالضمان.

- شروط الفسخ.

وعلى ضوء ما سبق فإن وكالات السياحة والأسفار ملزمة بتزويد المستهلك السياحي بكافة المعلومات اللازمة والضرورية من أجل تنويره عند إبرامه للعقد، فعليه أن تعلمه ببرنامج الرحلة من حيث الأماكن المراد زيارتها، والفنادق التي سيم الإقامة فيها ودرجتها وجميع الخدمات التي يتضمنها العقد، لكونها هي من تختار مكان الإقامة ووسيلة النقل في أغلب الأحيان وهذا ما يظهر في الرحلات السياحية الشاملة.

ويعتبر الحق بالإعلام بخصائص وصفات الخدمة المعروضة جوهر فكرة الحق بالإعلام، لأن خصائص الخدمة قد تكون الباعث الأساسي لدى المستهلك السياحي على التعاقد وفي إطارها يقع المستهلك ضحية الغش والتقليد والتدليس² ، لذا يكون الإعلام في الوقت المناسب

¹ المادة 04 من المرسوم التنفيذي رقم 06 306 المؤرخ في 10 سبتمبر 2006 المحدد للعناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية، الجريدة الرسمية، العدد 56، المؤرخ في 11 سبتمبر 2006.

² مصطفى أحمد عمرو، مرجع سابق، ص 57، للمزيد من التفاصيل حول الغش والإشهار التضليلي أنظر في ذلك: نورة جحايشية، مرجع سابق، ص ص 99 101.

بإستخدام اللغة والوسيلة الملائمة لطبيعة العقد ومحلّه، وتكون المعلومات صحيحة وواضحة وبعيدة عن أي تزيف أو إيهام خاص بالخدمة المقدمة¹.

وبهذا نصل إلى أن الحق بالإعلام تظهر أهميته في نطاق العقد السياحي تعود إلى عدة أسباب منها:

- 1/ إن العقد السياحي، يتصف بأنه من عقود الثقة المشروعة، هذه الثقة التي أولاها المستهلك السياحي وهو شخص غير مهني إلى وكالة السياحة والأسفار بوصفها مهنيًا متخصصًا لديه من القدرات والمعرفة الفنية والتخصص في العمل ما يؤهلها لتزويد المستهلك السياحي بالمعلومات الكافية والدقيقة عن الرحلة المبرمج تنفيذها على نحو يجعله متساويًا في العلم والمعرفة قدر الإمكان للحصول على رضا واضح².
- 2- أن وكالة السياحة والأسفار، بما تلجأ إليه من دعاية مبهرة ومبالغة في وصف برنامج الرحلة ومميزاتها بهدف جذب السياح إلى التعامل معها، يجب عليها ألا تتجاوز حدود هذه المبالغة إلى التضليل بإستعمال بيانات خاطئة أو مضللة وإلا ترتب الجزاء³.
- 3- يتفرع عن حق المستهلك السياحي في الحصول على المعلومات إلتزام بالتحذير، وهو عبارة عن لفت المهني (وكالة السياحة والأسفار) عناية وإنتباه السائح إلى المخاطر المعلومة لديها أو المحتملة التي يمكن أن يتعرض إليها خلال الرحلة السياحي⁴.

المبحث الثاني: حق المستهلك السياحي في جودة الخدمات السياحية

¹ محمد بوراس، الإشهار الكاذب عن المنتجات والخدمات، دراسة مقارنة، أطروحة دكتوراه فرع القانون الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، السنة الجامعية 2011/2012، ص ص 45 46.

² مريم عبد الإله عبد الكريم، عقد الرحلة السياحية ومعايير دوليته، دراسة مقارنة، مجلة الرافيدين للحقوق، المجلد 19، العدد 66، 2021، ص 278.

³ زينة غانم العبيدي وأحمد سارة العبيدي، مرجع سابق، ص ص 231 - 232، أنظر كذلك: نص المادة 56 من المرسوم التنفيذي رقم 13 378 المحدد للشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك التي تنص على أنه " تمنع كل معلومة أو إشهار كاذب من شأنهما إحداث لبس في ذهن المستهلك ".

⁴ مصطفى أحمد أبو عمرو، مرجع سابق، ص ص 40 45.

يعتبر حق المستهلك السياحي في جودة الخدمات السياحية كمقياس للدرجة التي ترقى إليها مستوى الخدمة المقدمة للسياح لتقابل توقعاتهم، وبالتالي فإن تقديم خدمة ذات جودة متميزة يعني تطابق مستوى الجودة الفعلي مع توقعات العملاء ، حيث تلعب جودة الخدمة دور أساسي في تصميم وإنتاج الخدمة وتسويقها، حيث تعتبر ذات أهمية لكل من مقدم الخدمة والمستفيد منها، وقد زاد إدراك المؤسسات الخدمية لأهمية تطبيق الجودة وذلك من أجل تحقيق التميز في أدائها وكسب رضا الزبون، نتطرق من خلال هذا المبحث لدراس حق المستهلك السياحي في الحصول على خدمات وفق معايير الجودة (المطلب الأول) ، آثار جودة الخدمة السياحية (المطلب الثاني).

المطلب الأول: حق المستهلك السياحي في الحصول على خدمات وفق معايير الجودة

تمثل الخدمات السياحية جزءا مهما من المنتج السياحي حيث أن عناصر الجذب السياحي الطبيعية والبشرية تبقى بدون قيمة حين لا تتوفر فيها خدمات الإيواء والطعام والشراب والنقل، فهي أساسية لإقامة رحلة سياحية لمنطقة الجذب، والخدمات السياحية تشكل مزيجا مركبا من العناصر المادية والغير مادية التي تؤثر على مستوى قناعة ورضا السائح، وبالتالي تقيمه لمستوى جودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة السياحية¹.

سنحاول من خلال هذا المطلب التفصيل في معايير جودة الخدمات السياحية من خلال تطرقنا لكل خدمة سياحية أساسية على حدى لتحديد أكثر لمختلف المعايير التي يحتكم إليها السائح لتقييم كل خدمة تدخل في تجربته السياحية.

الفرع الأول: جودة الخدمات الفندقية

يمثل النشاط الفندقي وما يقدمه من خدمات متنوعة العمود الفقري لصناعة السياحة، وهو يؤثر بنسبة كبيرة جدا على التجربة السياحية، حيث يستطيع الفندق تقديم برنامج خاص

¹ مريم عبد الإله عبد الكريم، مرجع سابق، ص 54.

يشمل خدمات متنوعة، ويعتبر النشاط الفندقي صناعة قائمة بحد ذاتها وهي صناعة الفندقة أو تسمى أيضا صناعة الضيافة.

عرف النشاط الفندقي بأنه : ذلك النشاط الذي يرتبط بإقامة وإيواء وإعاشة النزلاء بغض النظر عن وسيلة الإقامة أو الإعاشة، سواء كانت فنادق أو موتيلات أو قرى سياحية أو شقق مفروشة أو مخيمات أو غير ذلك¹.

الخدمات الفندقية هي مجموع الخدمات التي تقدم للنزيل أثناء إقامته في الفندق وتوفر له مجموعة من المنافع المادية والمعنوية هادفة بذلك إلى تحقيق رضاه، وتتمثل مختلف الخدمات التي تقدمها الفنادق فيما يلي:

1/ خدمة الإيواء : وتتمثل جوهر الخدمة الفندقية لمختلف الدرجات وغيرها من أنواع الإيواء الأخرى كالشقق الفندقية والقرى السياحية وغيرها.

2/ خدمة الإطعام : وتهتم بتقديم الأطعمة والمشروبات الملائمة والمتميزة لضيوف الفندق وزبائن مطاعم الفندق.

3/ خدمة الإستقبال : وهي مهمة جد باعتبارها أول اتصال مباشر مع الضيف وتعطي الانطباع الأول عن مستوى الخدمة المقدمة " وتهتم باستقبال الضيوف والاتصال معهم عند القدوم وعند المغادرة وأثناء إقامتهم وهي من الوظائف الحيوية في الفندق².

4/ خدمة الأمن والسلامة : حيث أن خدمات الحماية كالإضاءة الكافية وعاملوا الأمن وتسهيلات الطوارئ الطبية وأقفال غرف الضيوف وكاميرات المراقبة ...الخ تزيد في تعزيز الثقة بالأمان لدى الضيوف.

5/ خدمة الغرفة : ويقصد بها كل ما هو موجود داخل الغرفة ومتاح للضيف كالأثاث وديكور الغرف الذي يجب تجديده من فترة لأخرى، مع مراعاة رغبات وأذواق الضيف ودرجة

¹ علي فلاح الزغبى، التسويق السياحي والفندقي ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص 181.

² محمد دياب ، صفاء عبد الجبار الموسوي، سمير خليل شمطو، " أساسيات تقييم كفاءة أداء المؤسسات الفندقية"، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 113.

تصنيف الفندق ومساحة الغرفة وكذا مراعاة البيئة التي يتواجد بها الفندق، كذلك " تعتبر خدمات الاتصال وتوفر شبكات الأنترنت داخل الغرف من الضروريات الملحة لخدمات الغرف في هذا العصر خاصة في فنادق الخمسة نجوم¹.

6/ خدمة الاتصالات: الهاتف، التلس، الانترنت، خدمة البريد، الترجمة.

7/ خدمة النقل السياحي: وتهتم بنقل النزلاء من وإلى الفندق وإلى أماكن مختلفة كمناطق الجذب السياحي، أو محلات التسوق أو مراكز العلاج أو أماكن الترفيه، وقد يكون للفندق خدمات نقل خاصة به أو التعاقد مع مكاتب تأجير السيارات والحافلات، كما توفر للسائحين خدمة الحجز على الرحلات الجوية الدولية والمحلية وغير ذلك من خدمات النقل.

8/ خدمات التسلية والترفيه: مثل صالات لممارسة الرياضة، المسابح، صالة مطالعة،

حفلات وسهرات موسيقية...الخ

9/ الخدمة المصرفية: لتحويل العملة والحصول على معلومات بأسعار العملات العالمية.

10/ خدمة ركن السيارات: فالفنادق تحرص على توفير ساحات لوقوف السيارات، لأن إدارة الفندق تدرك جيدا أن الضيف ليس لديه استعداد لبذل جهد ووقت في البحث عن مكان لركن سيارته.

11/ خدمات أخرى يحتاجها السائح خلال فترة مكوثه في الفندق كقاعة الخلاقة، مكاتب بيع

الجرائد والمجلات، النوادي، الحمامات، الخدمات الصحية، وكذا الصيدليات.

معايير جودة الخدمة الفندقية:

إن المفهوم الحديث لجودة الخدمة الفندقية يركز على " التكامل في تقديم جميع خدمات الفندق بنفس الجودة، إذ عرفت على أنها المميزات الكلية للخدمة المقدمة للضيف ومدى ملاءمتها واحتوائها لتوقعاته².

¹موفق عدنان عبد الجبار الحريري، رامي فلاح الطويل، " التسويق الاستراتيجي لخدمات الفنادق والسياحة"، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 111.

²موفق عدنان عبد الجبار الحريري، رامي فلاح الطويل، مرجع سابق، ص 221.

وفيما يلي استعراض لمعايير جودة الخدمة الفندقية المرتبطة بفنادق الدرجة الأولى (خمسة نجوم).

1/ النظافة: تعد النظافة من المعايير الهامة التي يعتمد عليها النزيل لاختيار فندق معين والإقامة به، وتتمثل في نظافة غرف النوم والأجنحة الملحقة بها وبكافة محتوياتها وكذلك نظافة الحمامات والصالات والمطعم وخدمات الغسيل والكي وجميع مرافق الفندق الأخرى الداخلية والخارجية.

2/ غرف النوم: هناك مجموعة من المعايير التي ينبغي توفرها في غرفة نوم النزلاء لتحقيق جودتها تتمثل في¹:

- مساحة الغرفة ينبغي أن تكون واسعة وتتيح للنزيل حرية الحركة والراحة.
- ديكور داخلي بجودة عالية متمثلة بتغليف الجدران تعطي جمالية للغرفة، وسجاد من نوعية جيدة لأرضية الغرفة وجناحها.
- الأثاث: ينبغي توفير طاولة كتابة، خزانة للملابس تستوعب عددا مناسب من الألبسة، حاوية للأوراق التالفة، آلة لتنظيف الأحذية.
- السريـر: ينبغي أن يكون بمواصفات ونوعية جيدة وبحجم مناسب ومزود بفرش ووسائد وأغطية وبنوعيات جيدة، على أن يتم تبديلها مع قدوم كل نزيل جديد.
- توفر مستوى مناسب من التكييف (تدفئة وتبريد) في الغرفة وجناحها مع وجود خيارات التحكم فيها من قبل النزيل لتوفير الراحة له.
- توفر شباك واحد على الأقل للغرفة من أجل الإضاءة والتهوية ويكون زجاجه من النوع السميـك لمنع الضوضاء القادم من خارج الفندق ويغطي بستائر يتم التحكم فيها عن بعد.

¹أنيس أحمد عبد الله، رياض شحاذة حسين ، موسي عبد الله حميد، " تحسين أداء جودة الخدمة الفندقية وفق معايير مجلس السياحة البريطاني "، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة تكريت، كلية الإدارية والاقتصادية، المجلد 3، العدد 39، 2017، ص 19.

-المعلومات: توفير قائمة بالمعلومات توضع في مكان بارز في الغرفة موضحة فيها الأسعار.

3/ الحمامات:

يجب توفر بيئة مادية متميزة من حيث الديكور الملائم والأرضية الجيدة والمساحة الكافية لسهولة الحركة، مع توفير جميع المستلزمات الضرورية من مناديل التجفيف ومياه حارة، حاملة الملابس والمناشف، مناديل ورقية صحية، حاوية لرمي النفايات، صابون، شامبوا، فرشاة ومعجون أسنان.

4/ المطعم:

يجب الاهتمام بالبيئة المادية للمطعم من حيث سعة مساحته وديكوره المتميز والإضاءة والتهوية الملائمة، وكذا الاهتمام بجودة أثاث المطعم وكذا الاهتمام بجودة أثاث المطعم من مقاعد وطاولات ومفروشات وجميع المستلزمات الأخرى لتقديم الطعام كالشوكات والملاعق والصحون والمناديل، مع توفر كل مستلزمات الراحة للنزيل عند تناول الطعام¹.

5/ الخدمات:

رأينا فيما سبق مختلف الخدمات التي يقدمها الفندق للنزيل وسنستعرض أهم الخدمات التي تؤثر بصفة مباشرة على رضا الضيف وتعطي الانطباع الأول عن جودة الخدمة الفندقية.

• خدمة الحجز: وتتضمن

- منح عدة خيارات للنزيل للحجز من خلال البريد الإلكتروني، الفاكس، رسالة نصية، التلفون، وبمجرد أن يتم الحجز يدون اسم النزيل، عنوانه، رقم هاتفه.
- إتاحة خدمات الحجز خلال 24 سا في اليوم من خلال عاملين كفريين ذوي مهارة للتأكيد على عدم تأخير تلبية طلبات النزلاء.
- حمل أمتعة النزيل من أمام الفندق وإيصالها إلى غرفته.
- مرافقة النزيل لغرفته إذا طلب ذلك.

¹ أنيس أحمد عبد الله، رياض شحادة حسين، موسى عبد الله حميد، مرجع سابق، ص 20.

• خدمة الإستقبال:

يعتبر الاستقبال نقطة اللقاء الأولي والأخيرة بالتالي يجب الاهتمام بمهارات الاتصال المباشرة كما أنه يجب:

- توفير جميع مستلزمات الراحة في صالة الاستقبال من مقاعد مريحة وأثاث أنيق.
- بالنسبة للسعر يجب أن تحتوي الفاتورة على التكلفة كاملة متضمنة الضرائب، ولا يجب تجاوز الأسعار المتفق عليها عند الحجز.
- توضع قائمة الحساب في ظرف وتقدم بشكل لائق للنزيل عند المغادرة¹

• خدمات أخرى:

- تزويد النزلاء بالصحف اليومية.
- خدمة الغسل والكي متاحة لمدة 24 سا.
- توفير خدمات المسرح، غرفة المطالعة، خدمات السفريات السياحية، حجز التاكسي.
- جميع الرسائل الواردة للنزيل توضع في ظرف وتقدم له.
- خدمة الانترنت في جميع أروقة الفندق.
- تقديم عروض شخصية للنزلاء.
- جميع الاستشارات، الطلبات، الحجز، المراسلات، الشكاوي من الزبون يتم التعامل معها فورا وبشكل لائق.
- إضافة إلى ما سبق توجد معايير أخرى لا غني عنها للتأكيد على جودة الخدمة والقيمة الممنوحة للزبائن ولها تأثير أيضا على اختياره للفندق وهي:
- ✓ توفير ساحة لوقوف السيارات.
- ✓ أراضيات الحدائق ينبغي أن تكون مميزة في تصاميمها.
- ✓ الموقع المناسب للفندق وسهولة الوصول إليه، التصميم العمراني من حيث المظهر الداخلي والخارجي.

¹ علي فلاح الزغبى، التسويق السياحي والفندقي، مرجع سابق، ص 150.

✓ وضع لوحات نادرة، صور، نباتات، نقوش على الجدران، الألوان، الروائح الطيبة، الآلات والمعدات التي تساهم في انجاز الخدمات الخاصة بالوافدين إلى الفندق، توفير صراف آلي تابع لأحد المصارف بالقرب من الفندق أو في داخله والاعتناء بالعملات الإرشادية¹.

✓ القيام بصيانة المباني والأثاث والديكورات وكل ما يخص الفندق وضواحيه.
✓ إجراء المراقبة المستمرة على الأضرار أو الأعطال التي تحصل في غرف النزلاء وجميع مرافق الفندق.
✓ توفير سلالم بمساحة وارتفاع مناسب لدرجات السلم ومصاعد كهربائية ذات كفاءة وجودة عالية لتحقيق الراحة والسهولة عند صعود ونزول النزلاء.

الفرع الثاني: جودة خدمة الإطعام

لم تعد السياحة تقتصر على استكشاف المناطق السياحية فقط، بل ظهر نوع جديد من السياحة يعرف بسياحة الطعام والشراب أو سياحة التذوق، ويقوم هذا النوع بشكل أساسي على استكشاف الطعام والشراب الخاص بثقافة أو بلد معين، أو تعلم إعداداته وتجربة الطعم الأصلي للطبق من بلده الأم.

ونظرا لأهمية قطاع المطاعم في التنمية السياحية، يجب التأكيد على أهمية جودة الخدمة المقدمة للسياح والضيوف في المطاعم السياحية والتأكد من مطابقتها لمعايير وشروط الصحة والسلامة العامة².

تعد مطاعم سياحية " المطاعم التي تتوفر على معدات وتجهيزات تتوافق مع مستوى معين من الراحة والخدمة والمخصصة لتقديم وجبات على اختلاف أنواعها للزبائن مرفقة بتنشيط أو بدون، وبالتالي يعتبر مطعم سياحي كل مطعم يقدم وجبات مختلفة لتحقيق راحة السائح

¹نورة جحايشية، مرجع سابق، ص 153.

²المادة رقم 02، المرسوم التنفيذي رقم 151/19 المؤرخ في 29 أبريل 2019، يتضمن تعريف نشاط الإطعام السياحي وتنظيمه، الجريدة الرسمية رقم 31 الصادرة بتاريخ 12 مايو 2019، ص 20.

والتي قد تكون مقرونة بتنشيط أو بدونه، كما يجب احترام المطعم السياحي لشروط النظافة والأمن والسلامة والحماية ضد مختلف المخاطر (الحريق، المخاطر البيئية)، مع امتلاكه لترخيص بيع المشروبات خاصة النبيذ وترخيص التنشيط وتقديم العروض الترفيهية والموسيقى، وهذا كله حفاظا على سلامة وصحة المستهلك.

معايير جودة الخدمة في المطاعم:

توجد في دول العالم جهة رسمية تهتم بإجراء تصنيف المطاعم ومنحها درجة معينة من خلال إخضاعها لمقاييس محددة، يتم على أساسها منح الاعتماد لمزاولة نشاطها أو تقديم شهادات وجوائز وأوسمة للجودة بناء على مدى الالتزام بهذه المعايير، تختلف هذه المعايير حسب نوع وتصنيف المطعم.

ولتغطية احتياجات المستهلك السياحي سنحاول تقديم عدد من المعايير المهمة في صناعة الإطعام، والتي تعبر عن جودة الخدمة فيها.

أولاً: جودة الطعام والشراب

تحتل تجربة الطعام أهمية كبيرة أثناء السفر، وقد تكون من أكثر التجارب التي تبقى في ذاكرة السياح، كما أن المطاعم هي أماكن لتقديم الطعام وهي الخدمة الجوهرية لقطاع المطاعم، وتتمتع المطاعم التي توفر طعاما عالي الجودة بميزة تنافسية لأن السياح يرغبون دائما في العودة والتجربة مرة ثانية.

وأما جودة الأغذية فتعني " جميع الصفات الأخرى التي تؤثر في تقييم المستهلكين للمنتجات ومن هذه الصفات صفات سلبية مثل التلف، أو التلوث بالأوساخ، أو تغير اللون، أو انبعاث رائحة، كما تشمل صفات إيجابية مثل المنشأ، واللون، والطعم، والرائحة، وطريقة تجهيز الأغذية¹.

تم الاطلاع بتاريخ 20 فيفري 2025. <https://www.fao.org> : ¹

كذلك جودة الطعام أو جودة الغذاء foodquality هي " محصلة مجموعة من الخواص التي يمكن بها تحديد مدى قابلية هذا الناتج لدى المستهلك¹ . وبالتالي توجد مجموعة من الخصائص تحدد مدى جودة المنتج بالتالي مدى تحقيق الإشباع للمستهلك عن الطعام المنتج وهي:

1 الغذاء الآمن أو سلامة الغذاء foodsafety

الغذاء الآمن هو الغذاء الذي لا يسبب أي ضرر للمستهلك سواء عند إعدادة أو تناوله، ويتضمن:

نقاوة الطعام foodpurity:

بمعنى خلوه من أي مواد غريبة حتى لو كانت غير ضارة مثل بقايا القشور والبذور، مما يدل على عدم إتباع أصول النظافة أو الإنتاج النظيف، وهذا لتزويد المستهلك بمنتجات نظيفة وبدون شوائب.

الصفات الحسية للغذاء sensorypropertiers : وهي تلك الخواص المميزة للغذاء من لون وطعم ورائحة وقوام ولمس، والتي يمكن إدراكها بالحواس الخمسة. ملائمة الغذاء للمستهلك foodconvenience: بمعنى سهولة حصول الزبون على متطلباته بالشكل والحجم وبطريقة الإعداد المرغوب فيها.

الصلاحية: مدى قدرة المنتج على البقاء محتفظا بخصائصه وصفاته وجودته. ويعتبر هذا المعيار " سلامة الطعام " أهم عنصر في صناعة الطعام نظرا لارتباطه المباشر بصحة وسلامة المستهلك بالتالي حياة الإنسان، لذلك وجب التأكيد عليه واحترام جميع الشروط والمعايير للحصول على وجبات آمنة إضافة لتحقيق استمتاع السائح بالذوق والرائحة واللون وطريقة التقديم.

¹لطفي فهمي علي حمزاوي، علي عبد العزيز العلي، " إدارة الجودة والأمان الغذائي "، جامعة عين شمس، كلية الزراعة، مصر، 2007، ص 7.

ثانيا: النظافة

- وهي من أبرز العناصر التي تؤثر مباشرة على سلامة وأمن الطعام، كما تؤثر على صورة وسمعة المطعم وتشمل نظافة جميع المرافق الموجودة بالمطعم وتجهيزاته وأثاثه وكذا نظافة العاملين به، بالتالي يجب على إدارة المطعم الحرص والتشديد عليها من خلال¹:
- وضع الملصقات الإرشادية بإتباع قواعد النظافة العامة في أماكن استلام وإعداد وتجهيز الأغذية وكذا المستودعات ودورات المياه، بحي تكون ظاهرة ومفهومة لجميع العاملين.
 - استخدام المنظفات الصناعية المسموح بها في تنظيف الأواني والمعدات الملامسة للغذاء.
 - تنظيف وتطهير التجهيزات بعد استعمالها مباشرة وكذا تجفيفها.
 - التخلص من القمامة بطريقة صحية وتطهير أوعية النفايات يوميا، مع استعمال القمامات التي تفتح بالضغط بالقدم.
 - وضع برنامج نظافة عامة للمؤسسة وأن يكون موثقا.
- ومن أهم المؤشرات التي تظهر مدى اهتمام إدارة المطعم بالنظافة هي: نظافة أماكن تحضير وتقديم الطعام، نظافة العاملين في المطعم، نظافة المرافق الصحية.
- يعتبر فن خدمة العملاء مكملا لمقومات نجاح المطاعم في سبيل جذب مزيد من العملاء وخلق سمعة خاصة لهذا المكان وتحقيق استمتاع الزبون، وهو مكمل للجو العام للمطعم والديكور والنظافة التي يتمتع بها المطعم وكذا جودة وتنوع الطعام².
- ### الفرع الثالث: جودة الخدمة لشركات ووكالات السياحة والسفر

لوكالات السياحة والسفر أهمية كبيرة في تطوير السياحة الدولية والمحلية، وذلك من خلال دورها الفعال في الترويج للمقاصد السياحية وجلب السياح وبالتالي تنشيط مختلف

¹ عبد العزيز عبد الله محمود، مرجع سابق، ص 30.

² لطفي فهمي علي حمزاوي، علي عبد العزيز العلي، مرجع سابق، ص 25.

الخدمات السياحية المرافقة من نقل وإيواء وإطعام وترفيه ومشتريات... الخ ، مع التزايد المستمر في عدد السياح والتغير في احتياجاتهم وأيضا تعقد إجراءات ونظم الحجز والسفر يبرز دور الشركات والوكالات السياحية في تنظيم هذا القطاع وكذا تنشيطه، والذي بدوره يخضع لشروط تنظم نشاطه، ومعايير تحدد جودة الخدمات التي يقدمها القطاع لتسهيل إجراءات السفر للمستهلك السياحي.

يتمثل دور وكالات السياحة والسفر في تقديم الاستشارات لتسهيل اختيار الوجهة السياحية، والتوسط مع مختلف موردي الخدمات السياحية لتسهيل إجراءات السفر للمستهلك السياحي وتقليل الجهد والوقت والمال، بالتالي تعتبر حلقة الوصل بين مختلف الخدمات السياحية والمستهلك السياحي. ويخضع نشاط وكالات السياحة والسفر لشروط وقوانين تضعها جهات مختصة في الدولة وتختلف من دولة لأخرى.

وفي الجزائر تتمثل الخدمات المرتبطة بنشاط وكالات السياحة والسفر فيما يلي¹:

- تنظيم وتسويق أسفار ورحلات سياحية وإقامات فردية وجماعية.
- تنظيم جولات وزيارات رفقة مرشدين داخل المدن والمواقع والآثار ذات الطابع السياحي والثقافي والتاريخي.
- تنظيم التظاهرات الفنية والثقافية والرياضية والمؤتمرات والملتقيات المكملة لنشاط الوكالة.
- وضع خدمات المترجمين والمرشدين السياحيين تحت تصرف السياح.
- النقل السياحي وبيع كل أنواع تذاكر النقل حسب الشروط والتنظيم المعمول بهما لدي مؤسسات النقل.
- بيع أماكن الحفلات الترفيهية والتظاهرات ذات الطابع الثقافي أو الرياضي.

¹ لطفى فهمي علي حمزاوي، علي عبد العزيز العلي، مرجع سابق، ص 65.

- استقبال ومساعدة السياح خلال إقامتهم.
 - القيام لصالح الزبائن بإجراءات التأمين من كل المخاطر الناجمة عن نشاطاتهم السياحية.
 - كراء سيارات بسائق أو بدون سائق ونقل الأمتعة وكراء البيوت المنقولة وغيرها من معدات التخييم.
 - تقديم المعلومات والنصح للزبائن لتنظيم سفراتهم.
 - تزويد الزبائن بمنشورات أو كتيبات أو هدايا سياحية.
 - مساعدة العملاء في حصولهم على تأشيرة السفر للبلد الذي يرغبون في زيارته.
 - تقديم معلومات عن صرف العملات وأسعارها وإجراءات استبدال العملة.
- معايير الجودة لوكالات السياحة والسفر:**

تقوم الكثير من دول العالم بتنظيم عمل شركات السياحة ووكالات السفر عن طريق إصدار التشريعات التي تنظم هذا النشاط، بالتالي تحديد المعايير الواجب توفرها للحصول على ترخيص لمزاولة النشاط وتقديم خدماتها على أكمل وجه، وتختلف هذه الشروط والمعايير من دولة لأخرى حسب اهتمامها بالقطاع السياحي¹.

وبصفة عامة حتى يتم تقديم خدمات ذات جودة من طرف الوكالة يجب أن تستوفي المعايير التالية:

1 المعايير المهنية: وتتضمن المهارات والعلوم والمعارف والسلوكيات المطلوبة في منتسبي الوكالة لتأدية المهام والمسؤوليات المنوطة بهم بمستوى احترافي، وبصفة عامة حتى يستطيع العاملون بالوكالة تقديم خدماتهم على أكفأ وجه عليهم الإلمام بالمهارات التالية:

الاطلاع الدائم:

¹المادة 14، من قانون رقم 99 06 المؤرخ في 04 أبريل 1999، الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، مرجع سابق ، ص 13.

بسبب التغير اليومي لعمل وكيل السفر عليه أن يمتلك آخر المعلومات حول الأجور والجدول وتغيير طرق الرحلات والمنتجات، بالتالي على الوكيل تحديث معلوماته بصفة مستمرة والبقاء على معرفة دائمة بالتغيرات العالمية في المواعيد والأجور، ومن المصادر التي يستطيع الوكيل الاطلاع عليها: المجلات والجرائد، وكذلك النشرات الدورية التي تصدرها المنظمات السياحية الدولية مثل uftaa, wata هذا بالإضافة إلى الاطلاع المستمر على مواقع مختلف الشركات السياحية والمنظمات الدولية السياحية ونظم الحجز¹ **الجانب المادي:** ويتضمن المحل أو المكتب الذي يتم تقديم الخدمات فيه، وجاهزيته من حيث التأسيس والديكور وتوافر جميع وسائل وتجهيزات الاتصال الحديثة (كالهاتف، الفاكس، كمبيوتر، الآلة الطابعة) واللازمة لتشغيل وكالة السفر والسياحة والذي يعطي الانطباع الأول عن جودة الخدمة، بالتالي يجب أن :

- يكون مؤثنا تأثينا لائقا.

- أن يكون له محل ثابت ومرخص ويحمل إسم تجاري.

- أن يكون في موقع سهل الوصول وبارز ومعروف في كل الإدلاء السياحية.

- أن يتوفر على كافة التجهيزات والديكورات المناسبة.

الموثوقية:

فالزبون يميل إلى إقامة نوع من العلاقة المستمرة مع وكيل موثوق لديه لطلب المشورة حول السفر لمكان ما، حتى أن بعض السياح يتركون لوكيل السفر أمر تحديد وجهة سفرهم المقبلة، من جهة أخرى تعمل وكالات السفر على نشر هذه الثقة وتنميتها حتى يستمر السائح في التعامل معها²، بالتالي تعتبر الثقة عنصر مهم في اختيار وكيل السياحة والسفر.

¹ صلاح الدين عبد الوهاب، مسؤولية وكالات السياحة والسفر عن أعماله، مجلة العلوم القانونية والاقتصادية، كلية الحقوق، جامعة عين شمس، مصر، العدد الثاني، 1967.

² مصطفى يوسف كافي، أخلاقيات صناعة السياحة والضيافة، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص 88.

الشفافية:

فالخدمات التي يقدمها وكيل السياحة والسفر للسائحين يجب أن تكون واضحة وصريحة ومعروفة لديهم من حيث أماكن تواجدها وأنواعها وأسعارها وما إلى ذلك من بيانات هامة تهم السائحين، فكلما زادت معلومات السائحين عن الخدمات المقدمة لهم ومعرفتهم بمزاياها وأسعارها وشروط الاستفادة منها، كلما زاد تقبلهم له وإقبالهم عليه.

الأمن:

حيث يقع على عاتق الوكيل مسؤولية تحقيق الأمن للسائح خلال رحلته السياحية، من خلال حمايته من كل أشكال الأذى والاستغلال سواء المادي أو المعنوي أو الجسدي وكذا حماية ممتلكاته، كذلك تحقيق ما تم الوعد به من حيث مستوى الخدمات والأسعار ودقة المواعيد وعدم التلاعب به.

التجانس والأصالة:

وتتمثل في مدى احترام الآداب العامة للبلدان وكذا الحفاظ على الموروث الثقافي والعادات والتقاليد والموروث الطبيعي وعدم العبث به أو تغييره.

أسلوب تقديم الخدمة:¹

يهتم السائحون عادة بالأسلوب الذي يتم به تقديم الخدمة لهم من طرف العاملين بالوكالة بجانب اهتمامهم بمستوى جودتها ومقدار ما تحققه لهم من منافع توفر لهم إشباع حاجاتهم النفسية¹، والتي تظهر من خلال حسن الاستقبال، والتعاطف مع الزبائن والاهتمام بحاجاتهم والسعي لتوفيرها، وكذا السرعة في الإستجابة لمتطلباتهم وإنهاء المعاملات، كما أن عاملي الثقة والشفافية مهمان كذلك لتحقيق الراحة النفسية.

المطلب الثاني: آثار جودة الخدمة السياحية.

¹ محمد حسن النقاش، صناعة الرحلات السياحية، دار الكتب والوثائق القومية، مصر، 2014، ص 83.

تعد جودة الخدمة من أهم العوامل التي تؤدي إلى نجاح المؤسسات السياحية بتأثيرها المباشر على الانطباع العام لدى المستهلك السياحي، بالتالي مدى رضاهم عن الخدمة، حيث أصبح تحقيق رضا السياح عاملا رئيسا في تحقيق أهداف المؤسسة، باعتباره يساهم في بناء قاعدة كبيرة من السياح، بالتالي حصول المؤسسة على مواقع تنافسية وفرص تسويقية متقدمة.

الفرع الأول: علاقات جودة الخدمة ورضا السائح

إن مقياس النجاح في العصر الحالي هو رضا الزبائن بالتالي صار لزاما على المؤسسات المتجهة نحو زبائنهم، التردد المستمر لتوقعاتهم ورضاهم عنها لضمان استمرار تعاملهم معها من خلال استجابتها لتطلعاتهم، وقدمت مجموعة من المفكرين تعريفات لرضا الزبون من هذه التعاريف:

أنه " مقياس يمكن استخدامه لمعرفة مدى تطابق أداء المؤسسة مع توقعات الزبون فإذا كان الأداء يفوق التوقعات فإن الزبون يكون راضيا والعكس صحيح¹.

وبالإسقاط على الخدمات السياحية، يقصد بمصطلح رضا السائح حالة الشعور بالسعادة أو الاستحسان لدى المستهلك السياحي والناجمة عن مقارنته بين المنفعة الفعلية المدركة للخدمات السياحية وتوقعاته المسبقة لها، بمعنى أن رضا السائح عن الخدمات السياحية المقدمة في محددات جودة الخدمة، والتي تحتل أهمية كبيرة في تحديد قناعة ورضا السائح عن مستوى كفاءة الخدمات المعروضة للبيع².

يستحوذ رضا السائح على أهمية كبيرة في سياسة أي منظمة ويعد من أكثر المعايير فاعلية للحكم على أدائها لاسيما عندما تكون المؤسسة السياحية متوجهة نحو السائح، وفي

¹ جاي ككاندامبولي، كوني موك، بيفرلي سباركس، تعريب سرور علي إبراهيم سرور، إدارة جودة الخدمة في الضيافة والسياحة ووقت الفراغ، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية، 2007، ص 222.

² موفق عدنان عبد الجبار الحريزي، رامي فلاح الطويل، التسويق الاستراتيجي لخدمات الفنادق والسياحة، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 209.

دراسة نظرية أجريت عن العلاقة بين الجودة والإرضاء أظهرت النتائج أن الاختلاف الأساسي بين الفكرتين هو أن الجودة ترتبط بالتوصيل الإداري للخدمة، أما الإرضاء فيعكس تجارب الزبائن مع هذه الخدمة، وحاولوا أن يثبتوا أن تطوير الجودة الذي لا يستند إلى حاجات الزبون لن يؤدي إلى تطوير إرضاء الزبون¹.

وفي دراسة أخرى حول تحليل شكاوى الزبائن، كشفت النتائج أنه " من بين كل ثلاث حالات من شكاوى الزبائن، هناك حالتان لا تتعلق الشكاوى فيهما بالمنتج ذاته وإنما إلى وجود خلل في الخدمة التي يتلقاها الزبون²، هذه النتائج تبين التأثير الكبير لمستوى جودة الخدمة المقدمة على نيل رضا الزبون والاحتفاظ به باعتبار خدمة الزبائن مجموعة من الأنشطة والتصرفات التي تستهدف تحقيق رضا الزبائن عن معاملاتهم مع المؤسسة وتنمية ولائهم لها.

قياس رضا السياح هو " تلك الجهود المنهجية التي تقوم بها المؤسسة السياحية للوقوف على مدى رضا زبائنهم عما تقدمه لهم من خدمات وبرامج بهدف إجراء التعديلات المنظمة والبرامجية اللازمة، بحيث تصبح أكثر استجابة لاحتياجات وتطلعات زبائنهم³ بالتالي يعتبر قياس رضا السياح كآلية من آليات التقييم والمتابعة وخطوة أساسية لتحليل مواطن القوة والضعف في الأداء ووضع تصورات للتطوير وتجديد العمل المستمرين.

الفرع الثاني: جودة الخدمة السياحية كميزة تنافسية

¹ يوسف حجيم سلطان الطائي وهاشم فوزي دباس العبادي، إدارة علاقات العميل، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 541.

² جمال الدين محمد مرسي ومصطفى محمود أبو بكر، دليل فن خدمة العملاء ومهارات البيع: مدخلك لتحقيق ميزة تنافسية في بيئة الأعمال المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006، ص 21.

³ نهاد عطية، دور إدارة علاقات الزبائن في كسب ولاء زبائن المؤسسات الخدمية، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر mobilis، رسالة ماجستير، تخصص إدارة وتسويق الخدمات، جامعة الجزائر، 2011، ص 55.

عندما تتشابه المنتجات التي تقدمها المؤسسات السياحية كـالغرف في الفنادق وأصناف الطعام يصبح عامل المفاضلة الوحيد هو جودة الخدمة، الذي يمكن أن تستعمله المؤسسة كميزة تنافسية، وتتمثل في مدى قدرة المؤسسة على تقديم منتجاتها بأعلى جودة ممكنة مقارنة مع المنافسين¹، وهنا ينظر للميزة التنافسية على أنها قدرة المؤسسة على تحقيق حاجات العملاء والقيمة التي يتمنون الحصول عليها من خدمات المؤسسة السياحية، والتي من أبرزها الجودة العالية التي تتوافق مع تطلعاتهم أو تزيد مما يمكن المؤسسة من تحقيق ميزة أو ميزات في هذا المجال تقوي به موقعها ووضعها في السوق، والمؤسسة السياحية التي تسعى للتميز في السوق من خلال جودة خدماتها، " تكون هذه الميزة التنافسية خليطا من عمليات المؤسسة أو مهاراتها أو أصولها التي تنتج مع بعضها بعضا تميز في أعين السائح².

تعرف المنظمة العالمية للسياحة التنافسية السياحية على أنها " الزيادة في الإنتاج والتحسين في نوعية السلع والخدمات المقدمة للسياح".

كما تعرف على أنها قدرة الدولة على توليد ثروة وإمكانيات تتفوق بها على منافسيها في الأسواق العالمية³.

من خلال التعريف تشير التنافسية السياحية إلى زيادة الإنتاج السياحي كما ونوعا، مما يؤدي إلى زيادة إسهام السياحة في النمو الاقتصادي، بالتالي كلما انخفضت تنافسية الدولة سياحيا انخفض إسهام السياحة في زيادة معدلات النمو الاقتصادي.

¹ حيدر علي المسعودي، " إدارة تكاليف الجودة استراتيجيا "، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 77.

² جاي ككاندامبولي، كوني موك، مرجع سابق، ص 172.

³ سلطان النصراري، كاظم احمد البطاط، محمد علي حميد العامري، " القطاع السياحي والنمو الاقتصادي "، دار الأيام للتوزيع، عمان، الأردن، 2018، ص 279.

وفي ظل التحديات التنافسية الشديدة للاقتصاد العالمي تسعى الدول من خلال مؤسساتها إلى امتلاك ميزات تنافسية والعمل على استدامتها وتطويرها لضمان الاستمرار والتطور في السوق.

وإذا نظرنا إلى مفهوم الميزة التنافسية من جهة المؤسسة أي من منظور تميز المؤسسة عن منافسيها فتعرف الميزة التنافسية على أنها :مجموعة المهارات والتكنولوجيات والموارد والقدرات التي تستطيع الإدارة تنسيقها واستثمارها¹.

أي أن المؤسسة السياحية تستطيع تحقيق ميزة التنافسية من خلال امتلاكها لتكنولوجيا متطورة وتحكم أفضل في نظام المعلومات وأساليب الاتصال مع الضيوف أو من خلال الاستثمار في مواردها وقدراتها ومهاراتها وعملياتها الداخلية.

المبحث الثالث: حق المستهلك السياحي في الأمان والسلامة

تبنى المشرع الجزائري كغيره من التشريعات المقارنة مبدأ حق المستهلك السياحي في الأمان والسلامة ، ولمعرفة هذا الحق كفكرة قانونية، يتعين علينا التعرض إلى حق ضمان سلامة المستهلك السياحي أثناء الرحلة السياحية (المطلب الأول)، و حق المستهلك السياحي في الوقاية من المخاطر (المطلب الثاني) وهذا ما سنتطرق لهو كالاتي:

المطلب الأول: ضمان سلامة المستهلك السياحي أثناء الرحلة السياحية

من أجل دراسة مضمون حق ضمان سلامة المستهلك السياحي أثناء الرحلة السياحية يتعين التطرق أولاً لمفهوم حق المستهلك السياحي في الأمان والسلامة وشروط التمتع بهذا الحق.

الفرع الأول: مفهوم حق المستهلك السياحي في الأمان والسلامة

¹بوبكر عباسي، " دور التسويق الداخلي في تطوير جودة الخدمة الفندقية "، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، التجارة وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2009، ص 30.

درج الفقه على تعريف حق المستهلك السياحي في ضمان الأمان والسلامة، بحيث ظهر إلتجاهين لتعريفه الأول يعرفه من خلال شروطه، أما الثاني يستند إلى ذاتيته.

ويعرف الحق بضمان السلامة بالنظر إلى شروطه، بأنه الحق الذي يقتضي توافر عدد من الشروط يمكن تلخيصها في أن يتجه أحد المتعاقدين إلى المتعاقد الآخر من أجل الحصول على منتج أو خدمة معينة، وأن يوجد خطر يهدد المتعاقد الطالب، وأن يكون الملتزم بتقديم الخدمة أو المنتج مهنيًا ومحترفًا¹، ويقصد بالحق بضمان السلامة حسب هذا الإلتجاه هو الحق 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 مهما بلغت درجة جسامتها وكأقصى حد الوفاة، أثناء تنفيذ الإلتزامات التعاقدية الناشئة عن العقد².

ويعرف الحق بضمان السلامة بالنظر إلى ذاتيته، بأنه ممارسة المدين السيطرة الفعلية على كل العناصر التي يمكن أن تسبب ضررا للدائن بها³، ويعني ذلك أن تكون هذه العناصر داخلة في إطار العقد الذي يربط الدائن بالمدين، أي أن السلامة هي الحالة التي يكون فيها الكيان الجسدي والصحي للمتعاقد محفوظا من أي إعتداء يسببه له تنفيذ الإلتزامات التعاقدية في الاتفاق المبرم بينه وبين المهني⁴.

¹ عابد فايد عبد الفتاح فايد، الإلتزام بضمان السلامة في عقود السياحة في ضوء قواعد حماية المستهلك (دراسة مقارنة)، د ط، دار الكتب القانونية، مصر، 2010، ص 17.

² أمل كاظم سعود ومحمد علي صاحب، الإلتزام بضمان السلامة في العقود السياحية، دراسة مقارنة، مجلة جامعة الأنبار للعلوم القانونية والسياسية، كلية الحقوق، الجامعة المستنصرية، العراق، المجلد الأول، العدد السابع، 2013، ص ص 95 - 96.

³ أحمد مواقي بناني، الإلتزام بضمان السلامة، المفهوم، المضمون، أساس المسؤولية، مجلة المفكر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد العاشر، ص 417.

⁴ عبد القادر أقصاصي، الإلتزام بضمان السلامة في العقود، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2010، ص 211.

ولتوضيح مضمون الحق بضمان السلامة نجد أن المتعاقد المهني يلتزم من جانب بتوقع الحادث الذي يمكن أن يخل بسلامة المتعاقد الآخر، ومن جانب آخر يلتزم بأن يتصرف من أجل منع حدوثه من الأصل أو على الأقل تجنب آثاره¹.

ومنه يتضح أن حق المستهلك السياحي في ضمان الأمان والسلامة أو ما يعرف بضمان السلامة موجود أيضا في العقد السياحي وهو التزام شامل يبدأ من لحظة إنطلاق الرحلة ويستمر في جميع مراحلها، إلى غاية رجوع السائح إلى محطة الإنطلاق سالما²، ويتمثل فيما ينبغي أن يقوم به المدين (وكالة السياحة والأسفار) بقصد عدم تعريض الدائن (السائح) لأي مكروه يمس سلامة جسمه وحياته، وهي نتيجة لا بد أن تتحقق حتى يمكن القول بأن المدين قد وفي بالتزامه.

فضلا عن أنه 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 المهنيين³.

وفي هذا الشأن تنص المادة 18 من القانون رقم 99/06 المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار على أنه " يجب على الوكالة في إطار ممارسة نشاطاتها، أن تأخذ جميع الإحتياطات التي من شأنها توفير أمن الزبون وممتلكاته التي تقبل التكفل بها.

وعليه يتضح لنا أن سلامة السائح لا تعني مجرد توفير الإجراءات وإتخاذ الإحتياطات التي تحول دون وقوع حوادث تمس سلامة العملاء أثناء الانتقال أو الإقامة أو زيارة المعالم السياحية بل تشمل أيضا تزويد السائح بجميع المعلومات اللازمة والضرورية⁴ عن بلد

¹ عابد فايد عبد الفتاح فايد، مرجع سابق، ص 25.

² أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، دراسة في التزامات ومسؤولية وكالات السياحة والسفر، د ط ، المكتبة العصرية، القاهرة، مصر، 2008، ص 164.

³ سميحة بشينة، مرجع سابق ، ص 216.

⁴ ليلي حبشاوي، مرجع سابق ، ص 127.

الوصول، من عادات وأعراف سائدة، الأطعمة المرغوب عدم تناولها، فضلا عن النصائح الإرشادية عن المناطق غير الآمنة التي يجب على العملاء تجنبها أثناء الزيارة⁵

وكل إخلال بهذا الحق يعرض الوكالة السياحية لعقوبات إدارية وجنائية، هذا إن دل على شيء فإنه يدل على أن وكالة السياحة والأسفار ملزمة بتحقيق نتيجة في ممارسة نشاطاتها المهنية بتوفير القدر اللازم من الحماية والسلامة والأمن للزبون السائح¹.

الفرع الثاني: شروط حق المستهلك السياحي في ضمان السلامة في العقد السياحي.

حق المستهلك السياحي في ضمان الأمان والسلامة وإن كان يترتب عن العقد إلا أن أثره لا ينتج إلا بوضع شروط معينة يجب توافرها للإعتراف بوجوده في أي عقد من العقود وهي لا تختلف عن الشروط الواجب توافرها في العقد السياحي فلا بد من وجود خطر يهدد الدائن في سلامته الجسدية، وأن يكون أحد المتعاقدين قد أوكل حفظ سلامته للآخر، وصولاً لأن يكون المدين بالالتزام مهنيًا متخصصًا، وسنعرض إلى وجود هذه الشروط العامة مقارنة بالشروط الخاصة في العقد السياحي.

حيث يتمثل الشرط الأول في وجود خطر يهدد الدائن في سلامته الجسدية ولسلامة جسد الإنسان قدسية، فإذا سلم شخص جسده لآخر وإئتمنه على أعلى ما يملك، فإنه ينتظر منه ضمانًا خاصًا، يصطبغ بصبغة القدسية التي تتسم بها هذه الوديعة الحية²

إذ أن قيام الحق بضمان السلامة يكمن في وجود الخطر الذي يهدد أحد المتعاقدين كالمريض الذي يضع جسده تحت تصرف الطبيب لإجراء العملية الجراحية، وتقوم وكالة السياحة والأسفار بضمان سلامة السياح وعودتهم راضين عن الرحلة سالمين³ ، ويتضح

¹ أحمد السعيد الزقرد ، مرجع سابق، ص 116.

² عبد القادر أقصاصي، مرجع سابق ، ص 229.

³ حمزة أنوي، ضمانات حماية المستهلك الخدمات السياحية، قراءة في القانون رقم 08 - 31 والممارسة القضائية والعملية ، أشغال اليوم الدراسي المنظم من قبل مختبر قانون الأعمال بكلية الحقوق، جامعة الحسن الأول، المغرب 16 مارس 2012، ص 65.

ذلك بصورة جلية في الرحلات السياحية الشاملة حيث تضمن الوكالة السياحية نزول السائح في الفندق فضلا عن عملية النقل، وفي كل من هذين العقدين الذين هما جزء من العقد السياحي هناك إلتزام بضمان السلامة مع الاختلاف حول طبيعة الإلتزام في كل منها، فضلا عن ذلك ففي الرحلات الفردية التي يقتصر دور وكالة السياحة والأسفار على التوسط بالحجز في فندق أو مع ناقل معين أو مرشد سياحي لتوفير خدمة سياحية إلى السائح فوكالة السياحة والأسفار، لا تسأل في حالة تعرض السائح إلى ضرر جسدي على أساس الإخلال بحق ضمان السلامة وإنما على أساس الإساءة في إختيار مقدمي الخدمات ومراقبتهم، أما في الرحلات السياحية الشاملة نجد أن الوكالة تلتزم بضمان سلامة السائح عموما¹.

في حين يتمثل الشرط الثاني، في أن يعهد أحد المتعاقدين بنفسه إلى المتعاقد الآخر، حيث يعتمد عليه اعتمادا كلياً يفقد فيه قدرته على ممارسة خيارات تحقيق سلامته الجسدية، أي بمعنى آخر أن أمر الحفاظ على السلامة الجسدية لأحد المتعاقدين موكولا للمتعاقد الآخر، فالدائن يضع ثقته ويسلم نفسه للمحافظة عليها إلى المدين²، ويتحقق ذلك في العقد السياحي إذ يضع المستهلك السياحي ثقته في وكالة السياحة والأسفار، ويسلمها نفسه لتقوم بالمحافظة عليها فيكون بذلك خاضعا لها خضوعا نسبيا من الناحية الاقتصادية والفنية وهذا ما يلاحظ في الرحلات السياحية الشاملة والتي لا يمكن للسائح أن يراجع فيها بنفسه إجراءات السلامة والأمن في أثناء النقل والتنقل والإقامة والزيارة³.

وأخيرا الشرط الثالث أن يكون المدين بالحق مهنيا متخصصا في مواجهة الدائن غير المهني، وهذا الشرط يقتضي أن يكون المدين بالحق متعاقدا محترفا يتمتع بدرجة كافية من

¹ مفتاح خليفة عبد الحميد، التشريعات التي تنظم النشاط السياحي والفندقي، د ط، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2012، ص 240.

² أمل كاظم سعود ومحمد علي صاحب، مرجع سابق، ص 106.

الخبرة الفنية والحرص الذي يمكنه من تنفيذ الحق على أكمل وجه ويكون أهلا للثقة التي أولاها له المتعاملون¹.

فضلا عن ذلك فإنه لما كانت الأعباء المالية الكبيرة التي يوجبها الحق بضمان السلامة لا يمكن تغطيتها إلا عن طريق التأمين فإنه من المنطقي أن يفرض هذا الحق على المهنيين، فهم وحدهم من يملكون القدرة المالية التي تمكنهم من تحمل أعباء مسؤوليتهم، وهو ما يتحقق في وكالات السياحة والأسفار، فمن جهة يجب عليها أن تمتلك الخبرة اللازمة والإمكانات الاقتصادية الكافية لممارسة نشاطها²، ومن جهة أخرى يجب أن تحوز على رخصة مسبقة لممارسة الأنشطة السياحية³، بإعتبار الوكيل السياحي تاجر يلتزم بمسلك الدفاتر التجارية والتسجيل في السجل التجاري⁴.

وتكمن الحكمة من إقرار هذا الشرط كما أوردنا سابقا إلى أن غير المهني لا يستطيع الوفاء بالإلتزام بضمان السلامة لعدم قدرته المادية والفنية، فلا يمكننا مطالبة به، كما أن المستهلك السائح لا يقدم على التعاقد إلا وهو مطمئن على جودة الخدمات وسلامتها⁵

المطلب الثاني: حق المستهلك السياحي في الوقاية من المخاطر

يكتسي حق المستهلك السياحي في الوقاية من المخاطر أهمية كبيرة خاصة في مجال إثبات مسؤولية وكالة السياحة والأسفار وعندما أقر القضاء فكرة الحق بضمان السلامة، كان ذلك بكل تأكيد من أجل تحسين موقف المتعاقد وحمايته من الضرر، فيتقرر التعويض عن

¹ سامان سليمان إلياس الخالتي ، مرجع سابق ، ص 91.

² أمل كاظم سعود، محمد علي صاحب، مرجع سابق، ص ص 107 - 108.

³ عملا بأحكام المادة 6 من القانون رقم 99 - 06 التي تنص على أنه " يخضع إنشاء وكالة السياحة والأسفار للحصول على رخصة إستغلال سلمتها الوزارة المكلفة بالسياحة بعد إستشارة اللجنة الوطنية لاعتماد وكالات السياحة والأسفار".

⁴ أنظر المادة 3/3 من القانون رقم 05 02 مؤرخ في 27 ذي الحجة عام 1425 الموافق 6 فبراير سنة 2005، يعدل ويتم الامر رقم 75 59 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975، المتضمن القانون التجاري ، جريدة رسمية العدد 11 المؤرخ في 9 فبراير سنة 2005، ، والمادة 1/3 من القانون رقم 99 06 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار.

⁵ أمل كاظم سعود، محمد علي صاحب، مرجع سابق، ص 108.

الضرر الذي يصيبه، إستنادا لمفهوم ضمان السلامة حتى ولو لم ينص عليه في العقد صراحة، إلا أن القضاء في بعض الحالات وجد صعوبة في الحكم بالتعويض إستنادا لأحكام المسؤولية العقدية، لهذا كان لزاما إعتداد أساس آخر للمسؤولية عن التعويض والمتمثلة في المسؤولية التقصيرية عن المخاطر¹.

إلا أنه وبخصوص الاعتماد على أساس حق المستهلك السياحي بضمن السلامة فإننا نكون أمام عقد، ويستلزم ذلك مبدأ حسن النية في تنفيذ العقود، حيث يلتزم المتعاقد بتنفيذ العقد طبقا لما إشتمل عليه وبحسن نية، ولا يتوقف ذلك عند العبارات الواردة في العقد، ولا على ما أراده الطرفان وإتفقا عليه صراحة ولكن يتعداه إلى ما هو من مستلزماته، وما تقتضيه طبيعة الإلتزام، وهو المبدأ الذي أخذت به أغلب التشريعات المقارنة.

على الرغم من الإختلافات التي نشأت حول أساس هذا الحق وهذا لعدم وجود نص قانوني يقرره في العقد السياحي، كما أن البحث في طبيعة الإلتزام بضمن السلامة لم يكن بدوره أحسن حظ من سابقه، وهذا الحق له دور مزدوج في تبرير ضمان سلامة العملاء فتتخذ الوكالة كل الاحتياطات والإجراءات التي من شأنها تجنب وقوع الحوادث والمخاطر الضارة أو على الأقل تخفيفها قدر الإمكان، وإن وقع ضرر من مقدمي الخدمات تقوم مسؤوليتها وبنفس الشروط وسنتطرق لذلك في الآتي:

الفرع الأول: الطبيعة القانونية لحق المستهلك السياحي في الوقاية من المخاطر

جرى تقسيم الإلتزامات الملقة على عاتق المدين إلى نوعين، إلتزام بتحقيق نتيجة أو غاية وهو إلتزام يتعهد بمقتضاه المدين بتحقيق نتيجة أو غاية محددة، مهما اختلفت الوسائل التي

¹ عملا بأحكام المادة 140 مكرر من ق م ج التي تنص على أنه " يكون المنتج مسؤولا عن الضرر الناتج عن عيب في منتوجه حتى ولو لم تربطه بالمتضرر علاقة مباشرة " ، أنظر كذلك: طيب ولد عمر، النظام القانوني لتعويض الأضرار الماسة بأمن المستهلك وسلامته، دراسة مقارنة، أطروحة دكتوراه، فرع القانون الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، السنة الجامعية 2010/2009، ص 155.

إستعملها في تنفيذه، فإذا لم تتحقق الغاية التي قصدتها المتعاقدين بقاء الالتزام غير منفذ¹ ، كوقوع حادث ما ككنشوب حريق أدى إلى إلحاق الضرر بالمستهلك السياحي تقوم مسؤولية المهني المحترف، ولا تنتفي إلا بوجود سبب أجنبي² ، فالمدين يمارس سيطرة فعلية عن كل العناصر التي تسبب ضرارا للدائن المستفيد، وهو إلتزام بتحقيق نتيجة.

وإلتزام ببذل عناية أو وسيلة لا يهدف إلى تحقيق غاية معينة³ إذ يتعهد فيه المدين ببذل عناية معينة، وإذ أداها يكون قد وفى بإلتزامه حتى ولو لم تتحقق النتيجة المرجوة وبالتالي فهو يتطلب الانتباه واليقظة في سلوك الرجل المعتاد إذ كان المدين شخص عادي، أما إذا كان محترف، فلا يقاس تصرفه بمعيار الرجل العادي بناء على ما يتوفر عليه من مهارات وخبرات فنية.

وفي العقد السياحي نجد أن وكالة السياحة والأسفار تلتزم بضمان سلامة العملاء وذلك من خلال تنظيم الرحلة في كل مراحلها بداية من النقل إلى الإقامة وتقديم سائر الخدمات السياحية الأخرى، ففي عقد الفندقية مثلا ذهب بعض الفقه إلى القول أن الأساس الذي يقوم عليه إلتزام صاحب الفندق بضمان السلامة يصلح للتطبيق على العقد السياحي لأن عقد الفندقية ما هو إلا مرحلة من مراحل العقد السياحي فلا يلتزم الفندق بتقديم الإيواء فحسب بل أيضا يلتزم بحفظ سلامة النزول وراحته⁴

¹ عبد الرزاق أحمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، الجزء الأول، نظرية الالتزام بوجه عام، مصادر الالتزام ، د ط، دار إحياء التراث العربي، بيروت، لبنان، د ت ، ص 656.

² حسين بطيمي ونصيرة غزالي، طبيعة وأساس الإلتزام بضمان السلامة، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عمار ثلجي، الأغواط، العدد الثالث عشر، مارس 2017، ص 66.

³ حسين بطيمي ونصيرة غزالي، مرجع سابق، ص 67.

⁴ مفتاح خليفة عبد الحميد، التشريعات التي تنظم النشاط السياحي والفندقي، د ط، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2012، ص 161.

في الواقع أن طبيعة إلتزام الفندق بضمن السلامة كان محل خلاف فقهي¹، إذ يذهب بعضهم إلى أن إلتزام الفندق هو إلتزام ببذل عناية وحذر في دفع الأذى عن النزلاء وإذ ما أصيب أحدهم بأذى عليه إثبات الخطأ من جانب الفندق.

يذهب رأي آخر في تحديد إلتزام بضمن سلامة النزول السائح إلى التفرقة بين نوعين من الأضرار فهناك أضرار تصيب النزول داخل الفندق وهو في حالة حركة فيكون صاحب الفندق هنا ملزم ببذل عناية، فلا يسأل إلا إذا أثبت الخطأ أو الإهمال في إتخاذ الاحتياطات الضرورية كالإهمال في إجراء الصيانة أو عدم النظافة مما أدى إلى سقوط النزول السائح وكسرت قدمه، وهناك الأضرار التي تصيب النزول وهو في حالة سكون كأن يكون على سبيل المثال نائما في غرفته وسقطت عليه مرآة معلقة في مكان ما بالغرفة التي ينزل بها، فيكون صاحب الفندق هنا ملزم بضمن سلامة النزول إلتزاما بتحقيق نتيجة، ويعد في هذه الحالة مسؤولا عن تعويض الضرر بمجرد وقوعه².

بالرغم من الجدل القائم حول طبيعة إلتزام بضمن السلامة في عقد الفندقية إلا أن الاتجاه السليم هو الذي يجعل من مسؤولية الفندقية إتجاه النزول السائح هو إلتزام بتحقيق نتيجة محددة وهي مغادرته المنشأة الفندقية سليما معافى ولا فرق في ذلك أن يقع الضرر وهو في حركة أو سكون لأن مثل هذا القول من شأنه أن يفرغ إلتزام بضمن السلامة في عقد الفندقية من مضمونه ويجعله عديم الجدوى، كما أنه يسمح للفندقي من التقصير والتهرب من إلتزامه باتخاذ الاحتياطات اللازمة بحماية النزول السائح³.

وبناء على ما تقدم يمكننا القول بأن إلتزام بضمن السلامة يعتبر إلتزام بتحقيق نتيجة، الأمر الذي يفرض على عاتق الفندقية بوصفه محترفا ومختصا في توفير الإقامة الهادئة

¹ سامان سليمان الياس الخالتي، مرجع سابق، ص 175.

² عبد الرحمان الشراوي، العقد السياحي، الطبعة الأولى، دار أبي الرقراق، الرباط، المغرب، 2012، ص 246

³ بتول صراوة عبادي، العقد السياحي، دراسة قانونية مقارنة، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2012، ص 224.

وفقا لنص الفقرة الأولى من المادة ¹ 23 من القانون رقم 99 - 01 الذي يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة على أنه يلتزم الفندقي بضمان سلامة وأمن الزبون وأمتعته الشخصية والأشياء التي يودعها في المؤسسة الفندقية وتوابعها ومنع كل ما من شأنه أن يلحق الضرر بالعملاء (كضرر الذي لحق النزول بسبب تناوله مأكولات ومشروبات قدمت له) وهذا حسب ما جاءت به المادة 26 من القانون ذاته والتي تنص على أنه " يكون الفندقي مسؤولا عن كل ضرر ناتج عن حالة وفاة الزبون أو تضرره نتيجة تناول مأكولات أو مشروبات قدمت له، إلا إذا أثبت أن الوفاة لا علاقة بهذه المأكولات أو المشروبات أو أن هذه الأكلات أو المشروبات كانت صالحة للإستهلاك بدون خطر ².

أما بخصوص إلزام وكالة السياحة والأسفار بالقياس مع إلزام الناقل بضمان السلامة في عقد النقل ⁴ يمكن القول بهذا الصدد أن إلزام الناقل هو إلزام بتحقيق نتيجة ويلتزم الناقل بإيصال الراكب إلى محل الوصول سالما معافى بتوفير وسائل الراحة والسلامة، إذ أن إصابته بضرر تكفي للقول بمسؤولية الناقل الذي لا يكون أمامه إلا أن يثبت أن الضرر الحاصل كان لسبب أجنبي لا يد له فيه ³.

وعليه يمكن القول أن وكالة السياحة والأسفار تلتزم بضمان سلامة السائح العميل إلزاما بتحقيق نتيجة سواء وقع الضرر الجسدي في الفندق ⁴ أو خلال النقل، على عكس الرحلات السياحية الفردية فإن وكالة السياحة والأسفار تلتزم بضمان السلامة إلزاما ببذل عناية سواء وقع الضرر في أثناء الإقامة في الفندق أو خلال عملية النقل ⁵ ، وفي هذه الحالة تعفى

¹ المادة 23 من القانون رقم 99 01 الذي يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة.

² عمر بن الزويعر، التوجه الموضوعي للمسؤولية المدنية، أطروحة دكتوراه، فرع القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، جويلية 2017، ص ص 34 - 35.

³ علي حساني، الالتزام القانوني بالالتزام بالضمان في المنتوجات، دراسة مقارنة، أطروحة دكتوراه، فرع القانون الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، السنة الجامعية 2011/2012، ص 174.

⁴ أمل كاظم سعود، محمد علي صاحب، مرجع سابق، ص 112.

⁵ بتول صراوة عبادي، مرجع سابق، ص 226.

وكالة السياحة والأسفار من المسؤولية لأنها مجرد وكيل، كأن يقتصر دورها على تسليم تذاكر السفر¹.

أما عن موقف المشرع الجزائري بخصوص الإلتزام بضمان السلامة في العقد السياحي فقد إعتبره القانون رقم 99 - 06 المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار إلتزاما بتحقيق نتيجة، وتنعقد المسؤولية على عاتق وكالة السياحة دون حاجة إلى إلتزام السائح بإثبات الخطأ الذي صدر عنها، وإنما يكفيها فقط إثبات الضرر الذي أصابه، ليقع على عاتق الوكالة عبء إثبات السبب الأجنبي الذي حال دون وقوع الضرر، وهذا ما يستشف من نص المادة 18 من القانون رقم 99 - 06 السالف ذكره، بالرغم من أنها لم تبين الجزاء المترتب عن مخالفة وكالة السياحة والأسفار لجميع الإجراءات والإحتياطات التي توفر أمن السائح وممتلكاته.

الفرع الثاني: دور حق المستهلك السياحي بضمان السلامة في العقد السياحي

يلعب حق المستهلك السياحي في ضمان السلامة دور مزدوج ، فإذا كانت الغاية الأساسية لتقريره هي وضع إجراءات وقائية مستوفية الشروط تعمل على المحافظة على سلامة الأشخاص من جهة والدور العلاجي الذي تقرره النصوص القانونية لحماية المستهلك وخاصة في مجال الخدمات السياحية وتقرير التعويض بمجرد حصول الضرر من جهة أخرى.

أما بخصوص الدور العلاجي لحق المستهلك السياحي في ضمان السلامة فالتطور الذي عرفه الإلتزام بضمان السلامة جعل من هذا الأخير يقع على عاتق المهني بوصفه محترفا وليس متعاقدا فحسب، فتقوم المسؤولية الشخصية للمهني (وكالة السياحة والأسفار) وبنفس الشروط المسؤولية المقررة في حال لجوئه إلى مقدمي الخدمات، إذ من المتوقع أن يحصل تأخير في النقل أو يكون حجز الغرفة في الفندق محجوزة عن آخرها.

¹ عابد فايد عبد الفتاح فايد، مرجع سابق ، ص 47.

وعليه يكفي المستهلك السياحي أن يثبت تعرضه للإصابة التي وقعت أثناء تنفيذ الرحلة السياحية، فيعتبر ذلك دليل قاطعاً لعدم قيام وكالة السياحة والأسفار بالتزامها بضمان السلامة دون إثبات الخطأ الذي يعتبر مفترضا في هذه الحال، ومن ثم تقوم مسؤوليتها ولا تستطيع التخلص منها إلا إذا أثبت أن الضرر الحاصل نشأ عن قوة قاهرة أو خطأ الغير أو بفعل السائح ذاته¹، وفي المقابل فرجوع السائح على الوكالة السياحية يجنبه مشقة الرجوع على مقدمي الخدمات بدعوى المسؤولية التقصيرية أو بالدعوى غير المباشرة التي يرفعها السائح باسم وكالة السياحة والأسفار².

كما يجب كذلك أن يتضمن العقد المبرم بين وكالة السياحة والسائح مجموعة من البيانات، وفقا لما تحدده اللوائح الصادرة في هذا الشأن، تتعلق بأسماء وعناوين منظم الرحلة، البائع الضامن، وبالحقوق والالتزامات المتبادلة للطرفين بصفة خاصة، وبإعلام السائح، بالإضافة إلى كل هذا تتوافر للوكالة السياحية على عقد تأمين من المخاطر³.

لذلك كان لابد من تدخل المشرع لحماية مستهلك الخدمات السياحية، وفرض تأمين على وكالة السياحة، وهذا ما نصت عليه المادة 19 من القانون رقم 99 - 06 السالف ذكره على أنه " يجب على الوكالة أن تكتب عقد تأمين يغطي مسؤولياتها المدنية والمهنية، يجب أن تقدم شهادة التأمين عند كل تفتيش يقوم به الأعوان المؤهلون المشار إليهم في المادة 28.

خلاصة القول أن الإلتزام بضمان السلامة ينشأ في ذمة وكالة السياحة والأسفار لمصلحة السائح بإعتباره الطرف المستهلك والضعيف في العلاقة العقدية من جهة، فلتلتزم باتخاذ الاجراءات والإحتياجات اللازمة لضمان سلامة السائح طيلة فترة رحلته، فتتوقع المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها وتتصرف إما لمنعها أو على الأقل لتقليل أثارها في حالة وقوعها مع إلزامية وضع نظام لتعويض السائحين المتضررين وإنشاء صندوق خاص عن الحوادث

¹ حمزة أنوي، مرجع سابق ، ص 65.

² لال يزيد، مرجع سابق، ص 143.

³ حمزة أنوي، مرجع سابق، ص ص 70 - 71.

المتربة عن الرحلات السياحية كالرحلات الجوية والأمراض التي يصاب بها السياح عند القيام برحلة¹.

المبحث الرابع: حق المستهلك السياحي في التعويض

نحاول من خلال هذا المبحث تسليط الضوء على الحالات التي يحق فيها للمستهلك السياحي الحصول على التعويض، والبحث عن الآليات التي يمكن له من خلالها الحصول على التعويض.

المطلب الأول: الحالات التي يحق فيها للمستهلك السياحي الحصول على التعويض

ينعقد حق المستهلك السياحي في الحصول على التعويض عن الأضرار الجسدية التي تلحق المستهلك السياحي في بدنه (أولا)، والأضرار التي تلحقه في ممتلكاته (ثانياً)، كما تمتد ليشمل التعويض ما يصيب المستهلك السياحي من ضرر نتيجة عدم تنفيذ الرحلة السياحية أو التنفيذ المعيب لبرنامج الرحلة أو التنفيذ الجزئي لها (ثالثاً).

أولاً: حق المستهلك السياحي في التعويض عن الأضرار الجسدية

يراد بالضرر الجسدي، الاعتداء على سلامة الشخص في جسمه بإحداث جروح أو إتلاف عضو مؤداه أن يخل بقدرته على الكسب وهو أبلغ ضرر²، ومنه هو كل إصابة تلحق الجسم بجروح خطيرة والتي قد تقضي إلى الوفاة، وهذه الإصابات تستوجب تعويض الضحية.

وعليه فالضرر الجسدي يتلخص في صورتين: تتمثل الأولى بالضرر الجسدي المميت الذي يعطل جميع وظائف الجسد، ويطلق عليه الإصابة المميتة، أما الصورة الثانية فتتمثل بالضرر الجسدي غير المميت الذي يعطل بعض وظائف الجسد ويلحق الأذى بالحق في

¹ مفتاح خليفة عبد الحميد، التشريعات التي تنظم النشاط السياحي والفندقي، د ط، دار المطبوعات الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2012.

² عبد الرزاق السنهوري، مرجع سابق، ص 856.

السلامة الجسدية للمتضرر أو، ومؤدى ذلك أن النتيجة المباشرة للاعتداء على الجسم هي المساس بالمزايا التي يخولها الحق في السلامة الجسدية أو الحق في الحياة¹.

وفي الحقيقة أن السائح أكثر عرضة في الرحلات المنظمة الشاملة دون غيرها من الرحلات الأخرى للإصابة الجسدية نتيجة الحوادث التي تقع له أثناء التنقل أو الإقامة أو التجول، لذا تكون وكالة السياحة ملزمة بضمان سلامته وإعادته سالما معافى إلى بلده أو مقر إقامته، وبمجرد إصابته بأي ضرر تقوم مسؤوليتها العقدية عن أفعالها الشخصية اتجاهه².

إذا توفرت شروط المسؤولية تكون وكالة السياحة والأسفار ملزمة بتعويض السائح عن الأضرار التي لحقت به دون أن يكون السائح ملزما بإثباته³، ويكون ذلك تأسيسا على إخلاله بالتزام بضمان السلامة الذي هو التزام بتحقيق نتيجة وبالتالي بمجرد حدوث الضرر تقوم مسؤولية الوكيل دون تكليف السائح بإثبات الخطأ من جانب الوكالة⁴.

وتعود مسألة تقدير التعويض إلى قاضي الموضوع بما له من سلطة تقديرية في ذلك والذي يستعين بالظروف المحيطة بالواقعة إذا لم يكن التعويض محددًا في شكل مسبق في العقد.

كما أنه لم يبق طلب التعويض محصورا على الأضرار المادية فقط، بل صار بإمكان المستهلك السياحي المطالبة بالتعويض عن الأضرار المعنوية، التي تصيبه من جراء الآلام التي يخلفها الحادث.

ثانيا: حق المستهلك السياحي في التعويض عن الأضرار المادية

¹ ضحى محمد سعيد النعمان، المسؤولية المدنية لمتعدي السفر والسياحة "دراسة مقارنة"، دار الكتب القانونية، دار شتات للنشر والبرمجيات، مصر، د ط، 2014، ص 165.

² حبار محمد، قانون العقد والمسؤولية العقدية في القانون الجزائري المقارن، رسالة دكتوراه، معهد الحقوق والعلوم الإدارية، جامعة الجزائر، الجزائر، 1990، ص 94.

³ ضحى محمد سعيد النعمان، مرجع سابق، ص 169.

⁴ بتول صراوة عبادي، مرجع سابق، ص 280.

من البديهي أن الأضرار التي تصيب السائح أثناء الرحلة السياحية، لا تقتصر فقط على الأضرار الجسدية بل تتعدى إلى الأضرار المالية، وتتمثل الأضرار المالية التي يتعرض إليها السائح تتمثل أساسا في ضياع أمتعته أو تلفها.

ومفهوم الأمتعة في العقد السياحي هو نفسه في عقد نقل الأشخاص، فينطوي هذا المفهوم على الأمتعة اليدوية التي يحتفظ بها أثناء تنفيذ عملية النقل، وهي غالبا ما تكون أشياء صغيرة تسمح تعليمات الناقل بأن يحملها معه المسافر، كالحقائب اليدوية وآلات التصوير، أما إذا تجاوزت هذا القدر التزم المسافر بتسجيلها وتسليمها للناقل ليقوم بنقلها¹.

ويقصد بالهلاك تلك الحالة التي لا يستطيع فيها السائح تسلم أمتعته وذلك إما لانعدامها أو زوالها من الوجود كما في حالة السرقة، أو أنها تكون موجودة ولكنها سلمت لشخص آخر ولم يتمكن من استعادتها منه، ليكون الهلاك كليا في هاتين الحالتين، إلا أنه قد لا يتسلم السائح أمتعته كاملة، وإنما يتسلم جزءا منها وهذه الحالة يطلق عليها بالهلاك الجزئي، حيث تكون الأمتعة موجودة ولكنها ناقصة.

أما التلف فيقصد به أن السائح لم يتسلم أمتعته بالحالة التي كانت عليها وإنما تكون بحالة سيئة وأقل فائدة مما كانت عليه سابقا².

وتأسيسا على ذلك لابد من التفرقة بين ما إذا كانت الأمتعة والحقائب قد عهد بها السائح إلى وكالة السياحة والأسفار أم بقيت بحوزته.

أ/ الأمتعة المعهود بها إلى وكالة السياحة والأسفار:

غالبا ما يأخذ العقد السياحي صورة الرحلة السياحية الشاملة التي تنظمها وكالة السياحة والأسفار، ففي مثل هذه الرحلات عادة ما يعهد السياح بأمتعتهم إلى الوكالة لتتولى نقلها،

¹قماز ليلي إدياز، الروابط القانونية بين وكالات السياحة والسفر والعملاء، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2003 - 2004.

²قماز ليلي إدياز، المرجع نفسه، ص 66.

وليجدها السائح بعد ذلك في غرفته بالفندق وتتقاضى مقابل ذلك عمولة تدخل في تكوين المبلغ الإجمالي للرحلة¹

وبهذا يصبح السائح مودعا ووكالة السياحة والأسفار مودعا لديه والعقد المبرم بينهما عقد وديعة²، يلتزم فيه المودع لديه بحفظ الشيء الذي تسلمه ورده عينا إلى المودع وأن يبذل في حفظه عناية الشخص العادي³.

وعملا بذلك فإن وكالة السياحة والأسفار تتخلص من المسؤولية إذا أثبتت أنها بذلت العناية المطلوبة في حفظ الأموال المودعة وحراستها، أو أثبتت أن الهلاك أو التلف قد وقع لسبب أجنبي لا يد لها فيه⁴.

ب/ الأمتعة غير المعهود بها إلى وكالة السياحة والأسفار:

في هذه الحالة يكون السائح محتفظا بأمتعته وحقائبه فتكون مرافقة له وتحت حراسته كحقيبة صغيرة يحتفظ فيها بالوثائق والهويات الخاصة به فضلا عن اللوازم الضرورية له في رحلته⁵.

ومنه مادامت هذه الأمتعة في حيازة مالكها فإنه يتحمل تبعة ما يلحق بها من أضرار ولا مجال للقول بمسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن الأضرار التي تلحق بالأمتعة.

ومنه الأمتعة التي لا يسلمها السائح لوكالة السياحة والأسفار تبقى في حوزته طيلة الرحلة، فلا تتحمل بشأنها الوكالة أية مسؤولية، فأي ضياع أو إتلاف أو سرقة تطال هذه الأمتعة

¹ أحمد السعيد الزقرد، مرجع سابق، ص 163.

² يقصد بعقد الوديعة طبقا لنص المادة 590 من ق م ج أنها : " الوديعة عقد بمقتضاه يسلم المودع شيئا إلى المودع لديه على أن يحافظ عليه لمدة وأن يرده عينا " .

³ عبد الرزاق أحمد السنهوري، مرجع سابق ، ص 697 - 702.

⁴ أحمد السعيد عبد العزيز الزقرد، مرجع سابق، ص 164.

⁵ ضحى محمد سعيد النعمان، مرجع سابق، ص 174.

يكون خارج نطاق مسؤولية الوكيل السياحي وهو ما اتجهت إليه إرادة السائح مادام احتفظ بالأمته عند¹.

ثالثا: مسؤولية الوكالة عن تنفيذ برنامج الرحلة السياحية

إن مسؤولية وكالة السياحة والأسفار لا تقتصر فقط على الأضرار الجسدية أو الأضرار المادية التي أصابت السائح أثناء الرحلة السياحية، بل تمتد لتشمل ما يصيبه من ضرر نتيجة عدم تنفيذ الرحلة السياحية أو التنفيذ المعيب لبرنامج الرحلة أو التنفيذ الجزئي له. / تعديل برنامج الرحلة أو إلغائه:

إن عدون وكالة السياحة والأسفار عن العقد لا يؤدي إلى زوال آثاره من وقت نشوؤه، وإنما ينصرف ذلك إلى المستقبل فقط، فهو يسري بأثر فوري وليس رجعي².

الصورة الأولى: إلغاء برنامج الرحلة السياحية:

هناك أسباب كثيرة تجعل الشركة السياحية تقوم بإلغاء الرحلة، منها عدم توافر العدد الكافي من المشتركين في الرحلة، وفي هذه الحالة لابد من التفرقة بين فرضين، وذلك تبعا للدور المنوط بوكالة السياحة والأسفار.

- إذا أخذت الشركة السياحية وصف الوكيل السياحي تطبق عليها أحكام الوكالة بأجر على اعتبار أن الوكيل السياحي دائما ما يقدم خدماته مقابل عمولة يدفعها للسائح، فيمكن لوكالة السياحة والأسفار التحلل من العقد ومن ثم إلغاء الرحلة، مع إعلام السائح، وكذا أن يكون هذا الإلغاء في وقت مناسب ولسبب مقبول³.

¹ أدريوش سفيان، المسؤولية المدنية لوكالات الأسفار والسياحة تجاه زبائنهم "دراسة مقارنة"، دار القلم للطباعة والنشر والتوزيع، الرباط، المغرب، ط1، 2001، ص 285.

² عاطف سليمان برهوم، سلطة طرفي عقد السياحة في تعديل وإلغاء أحكامه (دراسة مقارنة)، مجلة الدراسات الإسلامية، كلية الشريعة والقانون، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، العدد 25، 2017، ص 198.

³ أحمد حسن كاظم المسعودي، المسؤولية العقدية للشركات السياحية "دراسة مقارنة"، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، د ط، 2018، ص 162.

أما في الحالة العكسية أي يتم الإلغاء دون وجود عذر مقبول أو في وقت غير مناسب، فتكون وكالة السياحة ملزمة بتعويض السائح عما لحقه من ضرر (خسارة) بسبب حرمانه من تحقيق غرضه من الرحلة المتعة والتسلية والترفيه، فضلا عن تقويت فرصة اللجوء لوكالة سياحية أخرى¹.

-إذا قامت وكالة السياحة والأسفار بتقديم الخدمات السياحية بوسائل مملوكة لها أو مستأجرة بغرض تنفيذ برنامج الرحلة، فدورها هنا لا يخرج عن كونه عقد مقاول. وعملا بأحكام المقاول، فإن المقاول ملزم بإتمام العمل محل المقاول، ما لم يكن ذلك قد أصبح مستحيلا لسبب أجنبي لا يد له فيه¹ ، وقياسا على ذلك يمكن القول أنه لا يجوز للوكيل السياحي التحلل من العقد بإرادته المنفردة، وإلا كان للسائح الحق في مطالبته برد مقابل الرحلة والتعويض عما لحقه من ضرر².

الصورة الثاني: تعديل برنامج الرحلة السياحية

إذا تضمن العقد السياحي الشروط التي تسمح لوكالة السياحة والأسفار بتعديله، فإن هذه الشروط هي واجبة التطبيق في حدود ما لا يتعارض مع النظام العام، أما إذا خلا العقد من ذلك، فهل تستطيع وكالة السياحة والأسفار تعديل العقد السياحي، وفي هذه الحالة نميز بين فرضين:

الفرض الأول: تعديل برنامج الرحلة السياحية قبل البدء في تنفيذها

يمكن لوكالة السياحة والأسفار أن تغير برنامج الرحلة السياحية قبل البدء في تنفيذها وإذا اضطرت الوكالة إلى تعديل أحد العناصر الجوهرية كان للسائح مع عدم الإخلال بحقه في

¹ جمال عبد الرحمان محمد علي، العقد السياحي، مطبعة كلية علوم بني سويف، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، د ط، 2003، ص 93.

² تنص المادة 567 من القانون المدني الجزائري على أنه " ينقضي عقد المقاول باستحالة تنفيذ العمل المعقود عليه تنص المادة 567 من القانون المدني الجزائري على أنه " ينقضي عقد المقاول باستحالة تنفيذ العمل المعقود عليه

التعويض عما أصابه من ضرر بسبب هذا التعديل، وبعد إخطاره من قبل وكالة السياحة والأسفار بهذا التعديل أن يختار بين:

- إما فسخ العقد واسترجاع كل المبالغ التي سبق أن دفعها للوكالة السياحية.
- أو يقبل البديل المقترح ويحرر في هذه الحالة ملحق للعقد تدون فيه هذه التعديلات المقترحة ويوقع عليه من كلا الطرفين¹.

الفرض الثاني: تعديل برنامج الرحلة السياحية بعد البدء في تنفيذها

إذا استحال على وكالة السياحة والأسفار تنفيذ أحد العناصر الجوهرية في العقد، ففي هذه الحالة فإن الوكالة هي من تتخذ الموقف وليس السائح فتقوم بالآتي:

- إما تقترح على السائح تقديم له خدمات بديلة، وفي هذه الحالة لا يلتزم السائح بدفع الفارق بالتكاليف بين الخدمات الأصلية والخدمات البديلة إذا قبل اقتراح وكالة السياحة والأسفار، بمعنى أنه هذه الأخيرة هي التي تتحمل الزيادة في مقابل الخدمات المقترحة، وأما إذا كانت الخدمات المقترحة من قبل وكالة السياحة والأسفار أقل نوعية من الخدمات الملغاة فأنها تلتزم أن ترد للسائح عند عودته الفرق بين مقابل الخدمات السياحية الملغاة والخدمة المقترحة.

- أما إذا لم تقترح وكالة السياحة والأسفار أية خدمات بديلة، أو رفض السائح الخدمات المقترحة لأسباب مقبولة، تلتزم الأولى بأن توفر للثاني ودون زيادة في المقابل وسيلة النقل التي تمكنه من العودة إلى المكان التي بدأت منه الرحلة، أو إلى وجهة أخرى يتفق عليها الأطراف، مع عدم الإخلال بحق السائح في التعويض عن الأضرار التي تكبدها²

ب / مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن سوء تنظيم الرحلة السياحية:

¹ زين غانم العبيدي، أحمد سارة العبيدي ، مرجع سابق، ص 56.

² بتول صراوة عبادي، مرجع سابق، ص 247.

يتجسد سوء تنظيم الرحلة السياحية من قبل وكالة السياحة والأسفار في صورتين، الصورة الأولى تتمثل في التنفيذ المعيب لبرنامج الرحلة السياحية أما الصورة الثانية تتمثل في التنفيذ الجزئي لبرنامج الرحلة السياحية.

1/ التنفيذ المعيب لبرنامج الرحلة السياحية:

يتجسد التنفيذ المعيب للعقد السياحي في قيام الوكالة بتنفيذ الرحلة السياحية إلا أن هذا التنفيذ لم يكن على الوجه المرضي بل شابته أوجه القصور من حيث إعداد برنامج الرحلة، إذ يكون الإعداد سيئا إذ ما تم ترتيب الرحلة ومراحلها وفقا لبرنامج غير مناسب أو يشوبه الاضطراب كأن تطول مدة الإقامة في مكان واحد، أو الإقامة في فندق لمدة دون الخروج في جولات ونزهات ترفيهية حسب ما هو متفق عليه¹.

كما أنه يكون من قبيل التنفيذ المعيب لما تكون الوكالة لم توفر مرشد سياحي يقوم بإرشاد السائحين واصطحابهم، أو لم تزودهم بالمستندات الضرورية لإنهاء الإجراءات اللازمة في نقاط الجمارك، أو تركتهم ينتظرون طويلا في المحطات دون مرشد².

ولعل من أبرز صور التنفيذ المعيب للعقد السياحي هي حالة إجراء وكالة السياحة والأسفار حجزا يفوق طاقة الطائرة، مما يترتب عليه ترك عدد من السائحين في المطار. إن صور التقصير متعددة والتي في مجملها تؤدي إلى عدم تحقق الهدف من الاشتراك في الرحلة، فالرحلة السياحية لم تعكس الصورة النموذجية التي رسمتها وكالة السياحة والأسفار للسائح³، ومنه يعد التنفيذ المعيب للرحلة السياحية إخلال بالتزام تعاقدى من جانب وكالة السياحة والأسفار توجب مسؤوليتها.

¹بنتول صراوة عبادي، المرجع نفسه، ص 295

²عبد الفضيل محمد أحمد، وكالات السياحة والسفر من الوجهة القانونية، دار الفكر والقانون، المنصورة، مصر، ط 1، 2017، ص 153.

³سامان سليمان إلياس الخالتي، مرجع سابق، ص 213.

2/ التنفيذ الجزئي لبرنامج الرحلة السياحية: إذا كان التنفيذ المعيب يفترض أن التنفيذ كامل

في كميته لكنه معيب في نوعيته، فإن عدم التنفيذ الجزئي يعني أن وكالة السياحة لم تقم بتنفيذ بعض بنود العقد كأن لم تتم زيارة مدينة معينة كان مقررا زيارتها ضمن برنامج الرحلة أو الإعراض عن تقديم عرض مسرحي أو اختصار مدة الرحلة في أيام أقل، إذ أن الوكالة قد تتخلف عن أداء بعض ما التزمت به في مواجهة السائح¹، بمعنى أنها تنفذ بعض فقرات الرحلة أو معظمها ولكن ليس كلها وإن كان التنفيذ صحيحا وبالتالي متى أثبت السائح خطأ وكالة السياحة والأسفار ويتم الإثبات عن طريق الخدمات المقرر تقديمها والخدمات التي قدمت فعلا من حيث النوعية، والضرر الذي لحق به من جراء التنفيذ المعيب أو التنفيذ الجزئي للعقد تكون الوكالة مسؤولة وملزمة بالتعويض.

المطلب الثاني: آليات حصول المستهلك السياحي على التعويض

لكي يحصل السائح على التعويض عما أصابه من ضرر جراء إخلال وكالة السياحة والأسفار بالتزاماتها التعاقدية لابد من رفع دعوى مدنية، إذ هي الوسيلة القضائية التي يستطيع السائح المتضرر من خلالها الحصول على التعويض².
إلا أن رفع الدعوى من قبل السائح على وكالة السياحة والأسفار لا يتم إلا بعد تحديد المحكمة المختصة بالنظر في الدعوى (الفرع الأول)، ثم البحث عن مضمون التعويض (الفرع الثاني).

الفرع الأول: المحكمة المختصة بالنظر في دعوى التعويض

لم يحدد القانون رقم 99 - 06 المتضمن تحديد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار الجهة القضائية المختصة في النظر في الدعاوى الناشئة عن العقد السياحي، مما يستوجب البحث ضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية الجزائري.

¹ بتول صراوة عبادي، مرجع سابق، ص 297.

² سامان سليمان الخالتي، مرجع سابق، ص 213.

1/ الإختصاص النوعي:

من المعلوم أنه يعتمد التنظيم القضائي الجزائري على وحدة الجهة القضائية الأساسية المتمثلة في المحكمة، وهذه الأخيرة هي الجهة القضائية ذات الاختصاص العام وهي تفصل في جميع القضايا¹ ، لا سيما المدنية التجارية والبحرية والاجتماعية والعقارية وقضايا شؤون الأسرة²، وبهذا جعل المشرع الاختصاص العام للنظر في النزاعات للمحكمة ما عدا تلك التي استثنائها بنص خاص³.

وبهذا فإن صاحبة الولاية في فصل المنازعات الناشئة عن العقد السياحي هي المحكمة ضمن القضاء العادي بحكم ابتدائي قابل للاستئناف أمام المجلس القضائي.

2/ الاختصاص الإقليمي:

أما فيما يخص الاختصاص الإقليمي فإن القاعدة العامة التي نص عليها قانون الإجراءات المدنية والإدارية الجزائري⁴ مفاده يؤول الاختصاص الإقليمي للجهة القضائية التي يقع في دائرة اختصاصها موطن المدعي عليه، وإن لم يكن له موطن معروف، فيعود الاختصاص للجهة القضائية التي يقع فيها آخر موطن له، وفي حالة اختيار موطن، يؤول الاختصاص الإقليمي للجهة القضائية التي يقع فيها الموطن المختار، ما لم ينص القانون

¹ عمر بن سعيد، محاضرات في قانون الإجراءات المدنية " الخصومة القضائية"، دار بلقيس، دار البيضاء، الجزائر، د ط، د س ط، ص 20.

² الفقرة الأولى والثالثة من المادة 32 القانون رقم 08 - 09 مؤرخ في 18 صفر عام 1429 الموافق 25 فبراير 2008، المتضمن قانون الاجراءات المدنية والادارية، الجريدة الرسمية العدد 21، المؤرخ 17 ربيع الثاني عام 1429، الموافق 23 أبريل 2008.

³ قبائلي طيب، شرح قانون الإجراءات المدنية والإدارية " النظام القضائي الجزائري "، دار بلقيس، دار البيضاء، الجزائر، د ط ، 2019، ص 99.

⁴ بوبشير محند أمقران، النظام القضائي الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط 2، 1994، ص ص 267 - 270.

على خلاف ذلك ¹ ، إلا أن هذه القاعدة ترد عليها استثناءات حيث يؤول الاختصاص الإقليمي للجهة القضائية دون غيرها من بينها الدعاوى المرفوعة ضد الشركات فيعتقد الاختصاص الإقليمي أمام الجهة القضائية التي يقع في دائرة اختصاصها أحد فروعها¹. وتطبيقا لذلك فإن السائح المدعي يرفع دعواه ضد وكالة السياحة والأسفار (المدعي عليه) أمام الجهة القضائية التي يقع في دائرة اختصاصها أحد فروعها.

الفرع الثاني: مضمون التعويض (موضوع الدعوى)

يثبت حق السائح في التعويض بمجرد إخلال وكالة السياحة والأسفار عن التزامات التي تقع على عاتقها وهذا الإخلال يؤدي بالضرورة إلى إلحاق ضرر بالسائح، ويؤدي ذلك لقيام حق السائح في المطالبة بالتعويض، برفع الدعوى لدى الجهات المختصة، ومنه يستتبع ذلك وجوب البحث في موضوع الدعوى.²

أولاً: نطاق التعويض إن إخلال وكالة السياحة والأسفار بالتزاماتها العقدية الناشئة عن العقد السياحي، قد ينشأ عنه أضرار مادية أو معنوية، وللوائح الحق في الرجوع على الوكالة عن هذه الأضرار التي تعبر عن نطاق التعويض.

أ - الضرر المادي: الضرر المادي وهو ما يصيب الشخص من ضرر يتمثل في المساس بجسده أو ماله أو بانتقاص حقوقه المالية أو بتقويت مصلحة مشروعة له، تقدر فائدتها مالياً³، وبهذا فإن للضرر المادي وجهان أولهما يصيب الإنسان في سلامة جسده وحياته،

¹ المادة 37 من القانون رقم 08 - 09 مؤرخ في 18 صفر عام 1429 الموافق 25 فبراير 2008، المتضمن قانون الاجراءات المدنية والادارية، الجريدة الرسمية العدد 21، المؤرخ 17 ربيع الثاني عام 1429، الموافق 23 أبريل 2008.

² المادة 38 - 4 من نفس القانون.

³ حسين عامر، عبد الرحيم عامر، المسؤولية المدنية التقصيرية والعقدية، الكتاب الحديث، د ب، ط 2، 1979، ص

ويعرف بالضرر الجسدي وهو الذي يمس حياة الإنسان أو سلامته، ويصيبه بضرر قد يتمثل في جرح الجسد، أو إحداث عاهة، أو وفاته أو التسبب بعجز دائم أو جزئي عن العمل¹.

ب / الضرر المعنوي:

أما الضرر المعنوي هو الضرر الذي يلحق بما يسمى بالجانب الاجتماعي للذمة المعنوية أو الأدبية ليكون في العادة مقترنا بأضرار مادية، أو يلحق بالعاطفة أو الشعور بالآلام، التي يحدثها في النفس والأحزان، ومن ثمة ينعت بالجانب العاطفي للذمة المعنوية ليقوم وحده غير مصحوب بأضرار مادية، يكون قد لحق أمورا أخرى ذات طبيعة غير مالية كالعقيدة الدينية أو الأفكار الخلقية²، بمعنى أن الضرر الأدبي هو " كل مساس بمصلحة غير مالية " فيصيب المضرور في شعوره وعواطفه.

ثانيا: طرق تقدير التعويض

إذا كان التعويض هو الحق الذي يثبت للمضرور نتيجة إخلال المسؤول بالتزاماته العقدية أو القانونية، فإن تقديره يتم في الأصل قضائيا، إلا أنه قد يتولى أطراف العقد بتقدير الاتفاق مقدما ومنه يكون التعويض إتفاقيا، وهذا الأخير ينطوي على خطورة إذ ما كان التعويض لا يساوي حجم الضرر اللاحق بالسائح، ومنه سنتطرق إلى الجزاء الإتفاقي ثم نتعرض إلى التعويض القضائي.

أ/ التقدير الإتفاقي للتعويض:

لقد أقر المشرع الجزائري على غرار غيره من التشريعات الأخرى للمتعاقدين أن يحددا مسبقا قيمة التعويض بالنص عليه في العقد أو اتفاق لاحق من خلال المادة 183 من ق م

¹عاطف النقيب، النظرية العامة للمسؤولية الناشئة عن الفعل الشخصي الخطأ والضرر، منشورات عويدات وديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط 3، 1984، ص 258.

²محمود جمال الدين زكي، مشكلات المسؤولية المدنية، جامعة القاهرة، ط 2، 1978، ص 71.

ج التي جاء فيها يجوز للمتعاقدين أن يحددا مقدما قيمة التعويض بالنص في العقد أو في اتفاق لاحق ...

ويعرف الاتفاق التعويضي بأنه ذلك الشرط الوارد في العقد والذي يقدر بموجبه المتعاقدين مسبقا وبطريقة جزافية التعويض المستحق في حالة إخلال أحدهما بتنفيذ التزامه التعاقدي أو التأخر في تنفيذه، فهو بمثابة تقدير اتفاقي للتعويض ويكون القصد منه غالبا استبعاد سلطة القاضي في تقدير التعويض والتخلص من عبء إثبات الضرر الذي يتوقف عليه استحقاق التعويض¹

ب/ التقدير القضائي للتعويض:

إذا لم يكن التعويض محدد بالعقد (الشرط الجزائي) تولى القاضي أمر تحديده وهذا ما جاء في نص المادة 182 من ق م ج " إذا لم يكن التعويض مقدرا في العقد أو في القانون فالقاضي هو الذي يقدره...".

ومنه فالتعويض القضائي هو ذلك التعويض الذي يقدره القاضي ويحكم به للفصل في الدعوى التي يقيمها الدائن على مدينه، ليحمله بمقتضاها المسؤولية الناشئة عن عدم تنفيذ التزامه أو التأخر فيه أو أن يكون التنفيذ معيبا، ويحكم بهذا التعويض في الأحوال التي لا محل للحكم فيها بالتنفيذ العيني، وتقدير التعويض هنا موكل للقاضي بما له من سلطان مع مراعاة الظروف المحيطة²

¹ببطار صبرينة، التعويض في نطاق المسؤولية المدنية في القانون الجزائري، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أدرار، الجزائر، 2015، ص 147.

²عبد الله كجلي، مدى التعويض عن الضرر في المسؤولية العقدية " دراسة في القانون الجزائري مقارنا بالتشريعين الموريتاني والفرنسي"، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم الإدارية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2001/2000، ص 25.

خلاصة الفصل:

إن الطابع المختلط الذي يميز العلاقة التعاقدية التي تربط وكالة السياحة والأسفار والسائح، أضفى تنوع وتعددا في حقوق المستهلك السياحي، على الرغم من أن القانون رقم 99 - 06 المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار لم ينص صراحة على هذه الحقوق ويمكن إستنباطها من نص المادة 18 ، على عكس الفقه والقضاء الفرنسي الذي كان له دورا بارزا في إستخلاص حقوق المستهلك السياحي بدءا بحقه في الإعلام تدعيما لتحقيق التكافؤ التعاقدي بين المحترف (وكالة السياحة والأسفار) في مواجهة المستهلك السياحي ويمتد حقه في تقديم المعلومات وتبصير السائح طيلة تنفيذ الرحلة السياحية تطبيقا لما تقتضيه حسن النية في تنفيذ العقود ، كما للمستهلك السياحي الحق في جودة الخدمات السياحية وفق معايير الجودة العالمية، وضمان حقه في الأمان والسلامة أثناء الرحلة السياحية ، ووقايته من كل المخاطر المحتملة، وفي حالة حدوث ضرر مهما كان نوعه للمستهلك السياحي فمن حقه المطالبة بالتعويض العادل عن الأضرار التي أصابته.



الفصل الثاني:

إلتزامات المستهلك السياحي في التشريع الجزائري

تمهيد :

تتميز العلاقة العقدية التي تربط المستهلك السياحي بوكالة السياحة والأسفار بأنها ملزمة للجانبين حيث ترتب إلتزامات متبادلة على عاتق طرفيها وفقا لما تم الاتفاق عليه، وتعد إلتزامات أحدهما حقوقا للطرف الآخر بما يعني توافر خاصية المعاوضة في هذا العقد.

وقد كرسنا في الفصل الأول من هذه الدراسة لحقوق المستهلك السياحي في التشريع الجزائري، ونتناول في هذا الفصل الإلتزامات المقابلة وهي إلتزامات المستهلك السياحي والمتمثلة على وجه الخصوص في الإلتزام بدفع ثمن أو مقابل الرحلة في الوقت المحدد (المبحث الأول) ، إلتزام المستهلك السياحي بشروط العقد (المبحث الثاني)، إلتزام المستهلك السياحي بالحفاظ على الممتلكات السياحية (المبحث الثالث)، وذلك على النحو الآتي بيانه:

المبحث الأول: التزام المستهلك السياحي بالدفع في الوقت المحدد.

يعد إلتزام المستهلك السياحي بدفع ثمن الرحلة السياحية من أهم إلتزاماته في مواجهة وكالة السياحة والأسفار ، ويقصد بثمن الرحلة مقابل النقل والإقامة والخدمات المتفق عليها في العقد السياحي كزيارة الأماكن الأثرية والسياحية.

وبخصوص تحديد ثمن الرحلة فإن القاعدة العامة هي أن العقد شريعة المتعاقدين، وعليه يعود الأمر إلى كل من السائح ووكالة السياحة والأسفار لتحديد المقابل النقدي تحديدا نافيا للجهالة يراعى فيها القواعد المتبعة في التعامل، أما بالنسبة لكيفية أداء السائح لهذا المقابل فقد يدفع مقدما أو بعد إنتهاء الرحلة أو مقسطا وبالعملة المتفق عليها، وإذا لم يتم الإتفاق يتبع ما يجري عليه العمل في مثل هذه المعاملات¹ فالحديث عن المقابل النقدي يثير مسائل متنوعة لذلك سنتناول في هذا المبحث إلتزام المستهلك السياحي بدفع الأسعار المتفق عليها (المطلب الأول) ، آثار الإخلال بالإلتزامات بالدفع على العلاقة التعاقدية

المطلب الأول: إلتزام المستهلك السياحي بدفع الأسعار المتفق عليها

يلتزم السائح بأداء ثمن الرحلة إلى مقدم الخدمة وكالة السياحة والأسفار ، ويتم دفعه عادة عند القيام بالخدمة السياحية التي تلتزم بها وكالة السياحة والأسفار ويعرف ال ثمن بأنه: المال الذي يلتزم السائح بإعطائه لوكالة السياحة و الأسفار في مقابل قيام هذه الأخيرة بتلبية جميع الخدمات المتفق عليها في العقد ، كما يعد الثمن محل إلتزام السائح لذلك يشترط فيه ما يشترط في أي محل للإلتزام من وجود وقابلية للوجود، وتعيين وقابلية للتعيين ومشروعية، وإذا لم يحدد الثمن في العقد اعتبر هذا الأخير من عقود التبرع وليس من عقود

¹قصي سلمان هلال، مرجع سابق ، ص 67.

المعاوضة¹ وسنين الدائن والمدين بثمان الرحلة في العقد السياحي (أولا) ثم كيفية تحديده (ثانيا).

أولا: العلاقة المالية بين الوكالة السياحية والمستهلك السياحي فيما يخص ثمن الرحلة

المدين بالثمن هو الشخص الذي تعاقد مع وكالة السياحة والأسفار وغالبا ما يكون السائح، ولكن في بعض الأحيان قد يبرم شخص آخر العقد لمصلحة الغير الذي سيشارك في الرحلة السياحية، يكون هو الملتزم بدفعه سواء كان هذا الشخص وكلاء عن السائح أو متبوعا في عمله، وإذا ما اتجهت مجموعة من السائحين إلى وكالة السياحة والأسفار، وأبرموا عقدا واحدا مع وكالة السياحة لتنظيم رحلة سياحية، فإن كل واحد منهم يلتزم بدفع جزء متساو من الثمن، أي ينقسم الثمن بينهم بالتساوي إلا إذا وجد اتفاق بغير ذلك، والأصل أنهم لا يكونون متضامنين في دفع الثمن إلا إذا وجد اتفاق يقضي بذلك، وحينها يكون للدائن أن يرجع على أي واحد منهم الاستيفاء دينه².

والدائن بدفع الثمن في العقد السياحي هو وكالة السياحة والأسفار، فالخدمة التي تقدمها شأنها شأن أصحاب المهن الحرة، والطبيعة الخاصة لعملها تعكس على كيفية حساب المقابل الذي تستحقه وما ينتج عن ذلك من وجود أشكال مختلفة لهذا التحديد يراعي بصدد عادة كل المصاريف والمبالغ التي تتفق أثناء تنفيذ الخدمة مع إضافة نسبة معينة. أرباحا تقدرها هي وتشاف إلى المبلغ الذي يحدد جزافا أو على أساس كل خدمة مقدمة. وثمان الرحلة إما أن يدفع مباشرة إلى وكالة السياحة والأسفار أو أن يتم دفعه إلى أحد وكلاء الوكالة³.

ثانيا : كيفية تحديد ثمن الرحلة

¹ بهاء المري، أحكام المنشآت الفندقية والسياحية، د ط، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، 2016، ص ص 316 - 317.

² عبد الرزاق أحمد السنهوري، مرجع سابق، ص ص 194 - 196.

³ سامان سليمان الياس الخالتي، مرجع سابق، ص 87.

تنص الفقرة الأولى من المادة 107 من القانون المدني الجزائري على أنه : يجب تنفيذ العقد طبقا لما اشتمل عليه ويحسن نية، وبما أن العقد السياحي هو من أهم عقود المعاوضة والتي يأخذ فيها كل طرف مقابلا لما يعطيه، و يهد دفع المقابل المالي أهم التزام يقع على عاتق السائح مقابل الخدمات المتفق عليها¹ ، في شكل مبلغ إجمالي مقدر بالاتفاق في نص العقد، يشمل عادة تغطية تكاليف كل عمليات النقل والمساعدة والنصح والإرشاد، وتكاليف الإقامة والغذاء، والزيارات والجولات المدرجة في برنامج الرحلة، وهذا ما لم يتم الاتفاق على خلف ذلك¹.

ولا يدخل ضمن المبلغ الإجمالي السالف الذكر، تكاليف المشروبات، وكافة النفقات الشخصية، وكذا تكاليف الزيارات والجولات الاختيارية التي يقوم بها السائح. وتجدر الإشارة إلى أن طريقة الوفاء بالهشتم تتم نقدا أو عن طريق صك بريدي² سواء بالعملة الوطنية أو الأجنبية مادام القانون رقم 99-06 المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفلو لم يرد فيه ما يفيد الوفاء، أو يجب أن يتم بعملة معينة . أما فيما يخص ميعاد الدفع، فالأصل أن يتم ذلك طبقا للاتفاق الحاصل بين الطرفين فإن لم يوجد ثمة إتفاق، وجب على المستهلك السياحي الوفاء في المواعيد المتفق عليها في هذا المجال فقد يكون الدفع مقدما كما قد يكون مؤجلا على أقساط³، وتطبيقا لذلك فقد ورد في الشكل النموذجي للعقد السياحي أنه على السائح أن يدفع ما قيمته ثلاثون بالمائة (30%) من المبلغ الإجمالي للرحلة عند إبرام العقد، وأن يدفع الباقي في أجل أق صاه ثلاثة أسابيع قبل اليوم المحدد للإنطلاق غير أنه إذا تم إبرام العقد خلال هذه المدة الأخيرة، وجب على السائح دفع كامل مبلغ الخدمات المتفق عليها وقت إبرام العقد⁴.

¹ضحى محمد سعيد النعمان، مرجع سابق، ص 40.

²طبقا لما جاء في البند 3/4 من الشكل النموذجي لعقد السياحة والأسفار

³سامان سليمان الياس الخالتي، مرجع سابق، ص 195.

⁴طبقا لما جاء به البند 5 من الشكل النموذجي لعقد السياحة والأسفار.

وقد تثار بهذا الصدد مشكلة تتعلق بحالة عدم الاتفاق على تحديد المقابل النقدي الذي تستحقه الوكالة السياحية وهو أمر من النادر أن يحصل في الواقع، فوكالة السياحة والأسفار تحرص على هذه المسألة بالذات كل الحرص، ومع ذلك ففي حالة عدم الاتفاق على المقابل، هل يجوز للقاضي تحديده وما هي الأسس التي يعتمد عليها القاضي في هذا التحديد؟

نرى أنه ليس ثمة ما يمنع من تدخل القاضي لتقدير المقابل الذي تستحقه وكالة السياحة والأسفار بوصفها وكيلة أو مقاولا في حالة عدم الاتفاق عليها، ويتمتع القاضي في هذا الصدد بسلطة تقديرية بخصوص الأسلوب الذي يتبعه في التقدير إما على أساس مبلغ جزافي أو على أساس كل خدمة على حدى، كما يمكنه أن يجري تصنيف لفئات وكالات السياحة والأسفار بين أقرانها حسب الكفاءة ومستوى الخدمات المقدمة من قبلها،¹ أما بالنسبة لمكان دفع ثمن الرحلة فلا يوجد نص خاص يحكم ذلك في العقد السياحي، مما يحتم علينا الرجوع إلى أحكام القانون المدني وكقاعدة عامة يكون الوفاء به في المكان الذي يوجد فيه موطن المدين وقت الوفاء وهذا ما جاء في نص المادة 198 من القانون المدني الجزائري²

ويتم الوفاء للدائن صاحب الوكالة نفسه ويبدو أن العادة جرت لدينا وفي البعض من البلدان أن الوفاء بثمن الرحلة يكون لممثل أو نائب صاحب الوكالة وهو عامل الإستقبال المختص أصلا بعملية إجراء الحجوزات وتحضير الأجرة، ومن البديهي أن يتم الوفاء بثمن الرحلة بالنقد وبالعملة الوطنية لبلد الوكالة³، أو بالعملة المتفق عليها عالميا كالدولار والأورو وهو ما يحدث في غالبية الوكالات الكبرى والبلدان العربية والعالمية، حيث يشترط على النزلاء الأجانب أن يتم دفعه بالعملة الأجنبية، وهذا يعني أنه تطبيق عملي لأثر السياحة على إزدهار الاقتصاد الوطني وجلب العملات الصعبة للبلاد، هذا ومع تقدم النظم

¹ ضحى محمد سعيد النعمان، مرجع سابق، ص 146 - 147.

² المادة 198: إذا أبرم عقد صوري فلدائني المتعاقدين وللخلف الخاص، متى كانوا حنى النية، أن يتمسكو بالعق الصوري.

³ المواد 1 - 2 - 3 من الأمر رقم 03 - 11 المؤرخ في 26 أوت 2003، المتعلق بالنقد والقرض، ج ر العدد 52.

المصرفية لم تعد النقود الوسيلة الوحيدة لسداد الثمن بل يمكن سدادها بإستخدام الشيكات المصرفية أو بطاقات الائتمان Carte de Credit.

ونضيف إلى ذلك أن التزام السائح بدفع ثمن الرحلة لا يختلف فيه الأمر بالنسبة للعقد السياحي الإلكتروني إلا أن طريقة تسديد مقابل الرحلة السياحية غالبا ما تتم من خلال وسائل الدفع الإلكتروني، والدور الفعال والوظيفي التي تلعبه هذه الأخيرة في حل مختلف الإشكالات المالية وخامة القروض.

وتجدر الإشارة إلى أن المشرع الجزائري قد وضع الضمانات الأمنية الكافية لحماية المتعامل المستهلك بنظم الدفع خاصة في ظل التطورات التكنولوجية الحاصلة من خلال المادة الثانية عشر من النظام رقم 0705 المؤرخ في 28 ديسمبر 2005 الصادر عن بنك الجزائر والمتعلق بأمن أنظمة الدفع لحماية المتعامل المستهلك من خلال إلزام الأشخاص الذين يريدون إدخال وسائل دفع حديثة بتأمينها، كما منح بنك الجزائر سلطة الرقابة وتوقيف العمل بالنظام الجديد الذي أدخل والذي لا يتوافر على القدر الكافي من الأمن¹.

المطلب الثاني : آثار الإخلال بالالتزام بالدفع على العلاقة التعاقدية

الأصل في تحديد ثمن الرحلة يكون من قبل أطراف العقد السياحي و يحد هذا الاتفاق نهائيا فلا يجوز تعديله من طرف وكالة السياحة والأسفار ، ما لم يدرج ذلك بموجب بند وارد في العقد ينص صراحة على إمكانية تعديل ثمن الرحلة بالزيادة أو النقصان تبعا لنوع الخدمة المقدمة²

¹ عبد الصمد حوالف، الحماية القانونية للمستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، المجلة الأكاديمية للدراسات
² حسب ما نصت عليه المادة 17 : " لا يمكن مراجعة السعر المتفق عليه بين الطرفين إلا بموجب بند وارد في العقد " من القانون رقم 99 - 06 المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار.

بداية لابد من الإشارة أنه في أغلب الأحوال تحتفظ وكالة السياحة والأسفار بتمتع بموجبه بحقها في تعديل المقابل المالي الإتفاقي بموجب بند تدرجه تحتفظ فيه بحقها في زيادة أجرتها من الثمن المتفق عليه إذا تطلب تنفيذ الخدمة التي ستقدمها للزبون السائح القيام بخدمات لاحقة طلبها منها، كما أن طبيعة عمل وكالة السياحة والأسفار قد تكشف لها عن وجوب القيام بأعمال تكميلية لابد من القيام بها لغرض تنفيذ الخدمة التي تتعهد بها أساسا أو أن أسعار الخدمات التي تعهدت بتقديمها ارتفعت، ولاشك في أن هذا الشرط لا يمكن أن يرحب به ذلك أنه يعتبر ستارا لترك تحديد المقابل للإرادة المنفردة المقدم الخدمة السياحية، مما يؤدي إلى إهدار حقوق الطرف الأقل خبرة وكفاءة الزبون إلا أنه مما يخفف من حدة هذا النقد أن قواعد المنافسة تؤثر في الحد من مثل هذه الشروط على أساس أن المنافسة ستنتف مع سيادة الأخلاق المهنية الرفيعة¹.

تجدر الإشارة إلى أنه في حالة ارتفاع التكاليف خلال تنفيذ وكالة السياحة والأسفار العقد المبرم مع السائح فليس لها مطالبة السائح بأي زيادة حتى ولو كانت من شأن هذا الارتفاع أن يجعل تنفيذ العقد عسيرا، غير أنه في حالة إهيار التوازن الاقتصادي لان التزامات الطرفين وكالة السياحة والأسفار والسائح نتيجة لحوادث إستثنائية لم تكن في الحسبان وقت التعاقد، فإن للمحكمة أن تزيد ثمن الرحلة أو تحكم بفسخ العقد²

¹ضحى محمد سعيد النعمان، مرجع سابق، ص ص 147 - 148.

²طبقا لنص المادة 3/561 ق م ج : " 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 الا أن يكون ذلك راجع إلى خطأ من رب العمل أو يكون مأذونا به منه واتفق مع المقاول على أجره

ولما كانت الرحلة تتكون من عدة مراحل يعهد الوكيل السياحي بتنفيذ بعضها إلى غيره كالنقل أو الفندق أو صاحب المطعم، وغيرهم ما لم يوجد شرط صريح أو ضمني يمنع من ذلك وهو ما يسمى بالمقاولة من الباطن¹

والأشكال التي يعترضنا هنا حول معرفة م دى حق هؤلاء في مطالبتهم السائح بمقابل الخدمات المقدمة له من طرفهم، إذا إمتعت وكالة السياحة والأسفار عن دفعها.

هنا تقتضي التفرقة بين فرضين:

الفرض الأول: إقتصار دور وكالة السياحة والأسفار على مجرد أعمال الوساطة فإذا اقتصر عمل وكالة السياحة والأسفار على مجرد التوسط في توفير الخدمات للعملاء، فتقوم بحجز تذاكر السفر لهم أيا كانت وسيلة السفر برية أو بحرية أو جوية، وتراعي في ذلك تنفيذ رغبات العملاء من حيث مستوى الخدمة في وسيلة النقل، وكذا مواعيد السفر الملائمة لهم، كما تقوم بحجز أماكن الإقامة في الفنادق، وهو ما تبدو أهميته على نحو خاص في الرحلات التي تقتضي التنقل بين عدة مدن أو دول، حيث تقوم وكالة السياحة بتوفير عناء تدبير أماكن الإقامة على عملائها لدى تنقلهم إلى مدينة أو دولة جديدة، ولا يقتصر هذا الدور على حجز تذاكر السفر وأماكن الإقامة لفنادق، وإنما يمتد كذلك إلى حجز تذاكر العروض الفنية في المسارح وغيرها².

مما لاشك فيه أن وكالة السياحة والأسفار تتصرف في هذه الحالة بإسم ولحساب السائح، و بالتالي فإن ما ينشأ عن العقد المبرم مع هؤلاء من حقوق والتزامات ينصرف مباشرة إلى

¹ المادة 564 من ق م ج : " يجوز للمقاول أن يوكل بتنفيذ العمل في جملته أو في جزء منه إلى مقاول فرعي إذا لم يمنعه من ذلك شرط في العقد أو لم تكن طبيعة العمل تفرض الاعتماد على كفاءته الشخصية ، ولكن يبقى في هذه الحالة مسؤولا عن المقاول الفرعي تجاه رب العمل "

² راجع أحكام المادة 4 الفقرات 5 / 6 / 7 من القانون رقم 06/99 المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار.

الزبون السائح، الأمر الذي يترتب عليه حق الناقل أو الفندق أو صاحب المطعم مطالبة السائح بمقابل الخدمات المقدمة له، إذا امتنعت وكالة السياحة والأسفار عن تسديد هذا المقابل¹.

الفرض الثاني: إعداد وكالة السياحة والأسفار رحلة شاملة لحسابها إذا قامت وكالة السياحة والأسفار بإعداد رحلة شاملة وإعلانها للجمهور للاشتراك فيها، فإن دور السائح في هذه الحالة يقتصر على مجرد التوقيع على العقد الذي يربطه بوكالة السياحة والأسفار، وبالتالي لا توجد أية علاقة مباشرة بينه وبين مقدمي الخدمات السياحية الذين عهدت إليهم الوكالة المذكورة بتنفيذ برنامج الرحلة، مما يترتب عليه عدم استطاعت هؤلاء الرجوع على السائح إلا عن طريق الدعوى غير المباشرة باسم وكالة السياحة والأسفار².

وعليه فالعلاقة بين السائح ومقدمي الخدمات الفندقية (مثلا) علاقة غير مباشرة فليس هناك عقد بينهما، وليس لكل منهم الرجوع على الآخر للمطالبة بتنفيذ التزاماته إلا بطريق غير مباشر، وإن ورد على هذا الأصل استثناء، يجيز لصاحب الفندق مطالبة السائح مباشرة فيما لا يجاوز القدر الذي يكون مدينا به لوكالة السياحة والأسفار وقت رفع الدعوى³

وبناء على ذلك فإن لصاحب الفندق بوصفه مقاولا من الباطن امتيازاً على جميع أمتعة السائح التي يحضرها إلى الفندق أو ملحقاته كالملابس والبضائع والمجوهرات ، فالمبالغ المستحقة لصاحب الفندق في ذمة النزول عن أجرة الإقامة والمؤونة وكل ما صرف لحسابه يكون لها امتياز على الأمتعة التي أحضرها النزول إلى الفندق أو ملحقاته، ويقع الامتياز على الأمتعة ولو كانت غير مملوكة للنزول إلا إذا أثبت أن صاحب الفندق كان يعلم وقت

¹راجع في ذلك نص المادة 74 من ق م ج.

²جمال عبد الرحمان محمد علي، مرجع سابق ، ص 149.

³عبد الفضيل محمد أحمد، مرجع سابق ، ص 125.

إدخالها عنده بحق الغير عليها بشرط ألا تكون تلك الأمتعة مسروقة أو ضائعة¹ وتجدر الإشارة إلى أن هذا الامتياز لا يسرى إلا في حدود ما يكون السائح مدينا به لوكالة السياحة والأسفار، علما أن لصاحب الفندق أن يعارض في نقل الأمتعة ما دام لم يستوف حقه فإذا نقلت الأمتعة على الرغم من معارضته أو من دون علمه في حق الامتياز يبقى قائما عليها دون إخلال بالحقوق التي كسبها الغير حسن النية² أما إذا كيف العقد السياحي على أنه عقد نقل، فيكون على الناقل القيام بنشاط النقل في المركبة المتفق عليها، مع احترام الأجل والوثيرة والتوقيت بالإضافة إلى علانية تسعيرة الخدمات، فهو عقد نوعي خدماتي والهدف من الرحلة في تحقيق راحة معنوية غيرم لموسة، تقاس درجتها بجودة خدمة النقل والراحة التي اكتسبها السائح، مما يتطلب إشراف هياكل متخصصة على عملية النقل³.

ويلتزم السائح بتقديم الثمن المتفق عليه لنقل، باعتبار عقد النقل من عقود المعاوضة، لكن لم تضبط طبيعته والذي يترك لاتفاق الأطراف، كما يلتزم بدفع هذا الثمن في الميعاد المتفق عليه، أو بحسب ما قضى به العرف في مثل تلك المعاملات وللناقل ضمانات الحصول على ثمن النقل إذا لم يكن مدفوعا قبل بدء عملية النقل، وهي حق حبس الأمتعة، وحق الامتياز على ثمنها إذا بيعت استيفاء لمبلغ الأجرة، وهنا يكون المسافر هو المتسبب في الحبس لعدم الوفاء بالتزامه وعليه تحمل مصاريف الحبس وفقا للقواعد العامة⁴

¹ طبقا لنص المادة 996 الفقر 1 ، من ق م ج: " المبالغ المستحقة لصاحب الفندق في ذمة النزول عن أجرة الإقامة والمؤونة وكل ما صرف لحسابه، يكون لها امتياز على الأمتعة التي أحضرها النزول إلى الفندق أو ملحقاته

² طبقا لنص المادة 2/996 من ق م ج: " ويقع الامتياز على الأمتعة ولو كانت غير مملوكة للنزول إلا إذا أثبت أن صاحب الفندق كان يعلم وقت إدخالها عنده بحق الغير عليها بشرط ألا تكون تلك الأمتعة مسروقة أو ضائعة"

³ فضيلة خالدي عنين، الإطار القانوني لصناعة النقل السياحي، النقل الجوي، النقل البحري، النقل البري، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية ، مصر، 2020، ص 85.

⁴ فضيلة خالدي عنين، المرجع نفسه، ص 88.

وعليه يمكننا القول بأن الإلتزام بدفع ثمن الرحلة السياحية يعد من أهم من الإلتزامات الملقة على عاتق السائح في مواجهة وكالة السياحة فإذا عد العقد السياحي عقد مقاوله فالأصل لا يدفع المقابل إلا بعد تمام تنفيذ الرحلة ما لم ينص الإتفاق أو العرف بغير ذلك.

وإذا لم يتفق على موعد سداد المقابل يجب الرجوع في ذلك للقواعد العامة التي تقضي بأن ثمن الرحلة يستحق بعد استيفاء المنفعة أما إذا عد العقد السياحي عقد وكالة بأجر فالقاضي هو الذي يتدخل في تقديره إلا إذا دفعه السائح طواعية بعد تنفيذ الوكالة.

فإذا تم الإتفاق على تحديد المقابل، وكان هذا الإتفاق نهائيا فلا يجوز تعديله من قبل وكالة السياحة والأسفار وليس لها المطالبة بأي زيادة في هذا المقابل كما لا يحق للسائح المطالبة بإنقاص المقابل المتفق عليه في العقد ولو حدث تعديل في الرحلة السياحية بسبب التغييرات التي تطرأ على فقرات البرنامج السياحي سواء تغيرت تذاكر النقل أو الإقامة في الفنادق وباقي الخدمات السياحية الأخرى المتفق عليها، إلا إذا استطاعت أن تدرج مثل هذا الشرط صراحة ضمن العقد على إمكانية تعديله بالزيادة أو النقصان تبعا لنوع الخدمة المقدمة وهذا نتيجة طبيعية تطبيقا لمبدأ العقد شريعة المتعاقدين¹

المبحث الثاني: إلتزام المستهلك السياحي بشروط العقد.

يعتبر عقد السياحة والأسفار من العقود الملزمة لجانبين، فمن جهة يرتب إبرامه عدة الإلتزامات على عاتق وكالة السياحة والأسفار، كما يرتب مجموعة من الإلتزامات على عاتق السائح من جهة أخرى، ويلتزم السائح في تنفيذه لأحكام عقد السياحة والأسفار بمجموعة من الإلتزامات التعاقدية، وتتمثل إلتزامات السائح في مواجهة وكالة السياحة والأسفار في التزامه بإحترام برنامج الرحلة السياحية ، والمتمثل في تقيده بكافة التعليمات التي تفرضها الوكالة السياحية وإعلامه لها بأي مسألة تساعد في تنفيذ رحلة سياحية هادئة وآمنة (المطلب

¹ جمال عبد الرحمان محمد علي، مرجع سابق ، ص 80.

(الأول)، والتزامه بعدم التخلف عن تنفيذ بنود العقد السياحي والتزامه بمضمون العقد السياحي (المطلب الثاني)، وسننصل في التلزامات السائح في مواجهة وكالة السياحة والأسفار كما يأتي:

المطلب الأول: الإلتزام بإحترام برنامج الرحلة السياحية.

يقع على عاتق السائح الإلتزام ببرنامج الرحلة السياحية وذلك في مقابل إلتزام وكالة السياحة والأسفار بحسن تنفيذ الرحلة السياحية¹، فلو تخلف السائح عن تنفيذ لبرنامج الرحلة السياحية يعد مخلا بالتزامه، وبالتالي ليس له الحق بمطالبة وكالة السياحة والأسفار بإسترداد الفرق عما يتم تنفيذه من البرنامج السياحي الذي لم يتمكن من الاشتراك فيه (الفرع الأول)، بل أكثر من ذلك لو وكالة السياحة والأسفار مطالبة السائح بالتعويض إذا ترتب على عدم حضوره وإعلامه للوكالة السياحية ضرر بها كما لو تحملت مبالغ إضافية تم دفعها تعويضا إلى مقدمي الخدمات الذين تم التعاقد معهم لتنفيذ البرنامج السياحي وجرى الاتفاق على أن لا يقل عدد أفراد الفوج السياحي عن حد معين، إذ لا يحول من دون مساءلة السائح إلا أن كان سبب مخالفته نتيجة لقوة قاهرة حالت بينه وبين تنفيذ البرنامج السياحي²، وهذا ما يستتبع بالضرورة نشوء حقه في تعديل الرحلة السياحية (الفرع الثاني).

الفرع الأول: الإلتزام بالحضور في الموعد المحدد للرحلة

ويدخل ضمن إحترام السائح لبرنامج الرحلة السياحية أن يتقيد بمواعيد المغادرة والوصول وخاصة في الرحلات الجماعية المنظمة يجب عليه أن يتقيد بالنظام المقرر من قبل وكالة السياحة والأسفار وعدم التعسف في تصرفاته، فمثلا يجب عند التنقل استخدام الجهة

¹ سامان سليمان الياس الخالتي، مرجع سابق، ص 189.

² جمال عبد الرحمان محمد علي، مرجع سابق، ص 156.

المخصصة للركوب وعند الوصول يجب النزول من المكان المحدد في وسيلة النقل وأن يجلس في المكان المحدد له.

فضلا عن التقيد بالمواعيد الزمنية للبقاء في الأماكن المختلفة التي يتم زيارتها ، ومواعيد الذهاب إلى الفندق، والمواعيد المحددة لتناول الوجبات، وغيرها من فترات برنامج الرحلة السياحية ولا يخرج عنها وإلا عد مسؤولا عن الأضرار التي يحدثها ويتحمل بذلك تبعه أخطائه¹.

تجدر الإشارة إلى أنه لا يلزم السائح بالمغادرة فإذا كانت لديه الرغبة في إطالة مدة إقامته فله الحق في ذلك، ولكن ينتهي التزام الوكالة السياحية فلا يستطيع السائح الرجوع عليها بأية أضرار نتيجة لإستمرار إقامته بعد إنتهاء البرنامج لانتهاء العلاقة العقدية بينهم². في الواقع أن ترك موعد المغادرة إلى السائح تجده أمر يحدده العرف الجاري في التعامل، 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 الضرر 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 الإعتداءات التي يتعرض لها السياح من جنسيات العالم الغربي عموما في مصر والأردن واليمن خير دليل على ذلك والحقيقة أن هذا الاعتداءات تقع خلال برنامج الرحلة السياحية، فمن باب أولى نسبة وقوعها خارج برنامج الرحلة يكون أكبر عليه إن مسألة ترك حرية المغادرة إلى السائح أمر يقترن بعوامل متعددة ويتحكم فيها طريقة عمل خاصة لكل شركة أو وكالة سياحية³.

¹ سامان سليمان الياس الخالتي، مرجع سابق، ص ص 189 – 190.

² بتول صراوة عبادي، مرجع سابق ، ص ص 250 – 251.

³ عبد الفضيل محمد أحمد، مرجع سابق، ص 41.

الفرع الثاني: الالتزام بالإعلام

يدخل كذلك ضمن التزام السائح بإحترام برنامج الرحلة السياحية أن يحيط وكالة السياحة والأسفلو بكل المعلومات التي من شأنها التأثير في سير البرنامج السياحي، وهو في حقيقة الأمر يتضمن الالتزام بالإعلام، التزاما بالتحذير أو بحث الانتباه وهو التزام يلقي على عائق السائح بأن يحذر الطرف الآخر - وكالة السياحة والأسفلو - أو يثير انتباهه إلى ظروف ومعلومات معينة، بحيث يحيطه علما بما يكتنف هذا العقد أو ينشأ عنه من مخاطر مادية أو قانونية وهو أي الالتزام بالتحذير أو بحث الانتباه لا يكفي فيه مجرد القول أو الكتابة، وإنما يلزم فيه، فضلا عن ذلك وخلافا للالتزام بالإعلام التشديد والتحذير¹.

ومع ذلك لا بد من بحث حالة إذا ما وجد السائح في وضع يتعذر عليه السفر في الميعاد المتفق عليه في العقد السياحي، في مثل هذا الفرض تنثور إشكالات عديدة لعل أهمها مدى إمكانية استرداد السائح أو العميل للمبالغ التي دفعها لوكالة السياحة والأسفلو، وترتبط هذه المسألة الأخيرة ارتباطا وثيقا بموضوع التعديلات التي يجريها² السائح على عقد الرحلة والفرق بصدها بين حالة عدم وجود شرط يعطي السائح حق التعديلات، والحالة الثانية هي وجود شرط يعطيه حق التعديل وعلى النحو الآتي:

أولا : عدم وجود شرط يجيز تعديل أو إلغاء العقد من طرف السائح

القاعدة العامة هي أن العقد شريعة المتعاقدين، فلا يجوز نقضه أو تعديله من جهة أي من المتعاقدين، ومع ذلك يجوز نقض العقد أو تعديله لأسباب يقررها القانون، وفقا لنص المادة

¹ بتول صراوة عبادي، مرجع سابق ، ص 92.

² بتول صراوة عبادي، مرجع سابق ، ص 92.

106 من القانون المدني الجزائري¹ وفي هذا الصدد نفرق بين حالة اعتبار العقد السياحي عقد وكالة أو عقد مقولة أو عقد نقل.

فلو كيف عقد وكالة: يجوز للموكل كقاعدة عامة إنهاء الوكالة في أي وقت ولا عبء بأي إتفاق خلاف ذلك، إلا أنه إذا ترتب على إنهاء الوكالة ضرر وجب تعويضه إذا أجرى في وقت غير مناسب²

أما في حالة الوكالة التبرعية يجوز الموكل قبل إتمام التصرف القانوني محل الوكالة أو حتى قبل البدء فيه أن يعزل الوكيل أو يحد من وكرالته ولو اتفق على غير ذلك، أما إذا كانت الوكالة مأجورة فيجوز للموكل أيضا عزل الوكيل أو تقييد وكرالته، لكن شريطة أن يكون هذا العزل في وقت مناسب أو لعذر مقبول، وبالتالي إذا كان العزل في وقت غير مناسب أو بدون عذر مقبول كان العزل صحيحا، لكن يحق للوكيل من هذه الحالة الرجوع على الموكل بالتعويض عن الضرر الذي أصابه بسبب هذا العزل، ويقع على عاتق الوكيل عبء إثبات أن العزل قد تم دون عذر مقبول، أو في وقت غير مناسبة³.

وبتطبيق هذه الأحكام على العقد السياحي، باعتباره عقد وكالة مأجورة في هذه الحالة، يمكن القول أن السائح يستطيع تعديل أو إلغاء العقد بإرادته المنفردة ولكن شريطة أن يتم ذلك في وقت مناسب أو بعذر مقبول، إذا كان ملزما بتعويض وكالة السياحة والأسفار عن الضرر الذي لحق بها بسبب هذا التعديل أو الإلغاء، كما لو نتج عن تخلفه عن إتمام الرحلة أو الإقامة تحمل وكالة السياحة والأسفار تعويض الجهات التي تعاقدت معها لأجل تنفيذ الخدمات التي طلبها السائح، وهذا ما لم يكن تخلفه راجع إلى قوة القاهرة، كمرض مفاجئ

¹ المادة 106 من ق م ج : " العقد شريعة المتعاقدين، فلا يجوز نقضه، ولا تعديله الا باتفاق الطرفين، أو للأسباب التي يقرها القانون "

² عبد الرزاق أحمد السنهاوري، المرجع السابق، ص 660.

³ جمال عبد الرحمان محمد علي، مرجع سابق، ص ص 162 - 163.

منعه من مواصلة إتمام الرحلة أو الإقامة، أو مرض أو وفاة أحد أفراد عائلته، وفي جميع الأحوال يقع على عاتق السائح عبء إثبات انتفاء الضرر الذي أصاب وكالة السياحة والأسفار من جراء قيامه بإلغاء الرحلة أو تعديلها بإرادته المنفردة وإلا يتحمل الآثار القانونية المترتبة عن ذلك¹.

ووفقا لما سلف ذكره، فإن للسائح الحق في إلغاء برنامج الرحلة السياحية أو تعديلها دون أن يكون ملزما ببفع أي تعويض ما لم يكن هذا الإلغاء أو التعديل قد تم في وقت غير مناسب، أو بدون عذر مقبول.

غير أن الحل يختلف إختلافا جوهريا عندما تنظم وكالة السياحة والأسفار رحلة جماعية شاملة من خلال إعدادها لبرامج بث تعلنها للجمهور للاشتراك فيها اعتبر هذا شبيها بدور المقاول، أي أن العقد السياحي كيف بأنه عقد مقاوله إذ تنص الفقرة الأولى من المادة 566² من القانون المدني الجزائري على أنه يمكن لرب العمل أن يتحلل من العقد ويوقف التنفيذ في أي وقت قبل إتمامه، على أن يعوض المقاول عن جميع ما أنفقه من المصروفات، وما أنجزه من الأعمال وما كان يستطيع كسبه لو أنه أتم العمل". وتنص الفقرة الثانية من المادة المذكورة أعلاه على أنه غير أنه يجوز للمحكمة أن تخفض مبلغ التعويض المستحق عما فات المقاول من كسب إذا كانت الظروف تجعل هذا التخفيض عادلا، ويتعين عليها بوجه خاص أن ينقص منه ما يكون المقاول قد اقتصده من جراء تحلل رب العمل من العقد وما يكون قد كسبه باستخدام وقته في أمر آخر.

يبدو للوهلة الأولى أن هذا النص يقرر مبدأ يخرج به على القواعد العامة لا أن الريب العمل أن يتحلل بإرادته المنفردة عن عقد ملزم له، والقاعدة العامة هي أن العقد شريعة المتعاقدين

¹ عاطف سليمان برهوم، سلطة طرفي عقد السياحة في تعديل وإلغاء أحكامه، دراسة مقارنة، مجلة الجامعة الإسلامية

للدراستات الإسلامية، غزة، فلسطين، المجلد 25، العدد الثاني، 2017. ص 199.

² المادة 566 من ق م ج : " يمكن لرب العمل أن يتحلل من العقد ويوقف التنفيذ في أي وقت قبل إتمامه، على أن يعوض المقاول عن جميع ما أنفقه من المصروفات، وما أنجزه من الأعمال وما كان يستطيع كسبه لو أنه أت العمل)

ولا يجوز نقضه أو تعديله إلا باتفاق الطرفين أو للأسباب التي يقررها القانون غير أنه لو تأملنا في الجزاء المترتب على رجوع رب العمل عن العقد يتمثل بتعويض المقاول عن ما تكبده من خسارة وما فاتح من ربح، وتطبيقا لذلك فإن على السائح تعويض وكالة السياحة بوصفها مقاولا متى ما تحلل السائح عن العقد لأي سبب كان وفي أي وقت¹.

أما إذا وصف العقد الذي يربط بين وكالة السياحة والسفر والسائح على أنه عقد نقل فيكون للسائح حق العدول عن عقد النقل البري السياحي الذي يكفل بنقل السياح من المطار إلى الفندق ومن الفندق إلى بعض المزارات أو الوجهات السياحية، فالسائح الراكب ملزم كذلك بإخطار الناقل بالعدول عن النقل والا تقوم مسؤوليته إتجاه الناقل².

ومنه يتبين أن الحلول تختلف إختلافا كبيرا بحسب ما إذا كيف العقد السياحي عقد وكالة أو مقولة، فإذا عوملت وكالة السياحة والأسفار على أنها وكيل، فلها وللعميل السائح التحلل من العقد دون إلزام بأي تعويض إلا إذا كان هذا التحلل في وقت غير مناسب أو بعذر غير مقبول.

أما إذا عوملت وكالة السياحة والأسفار على أنها مقاول، فالأصل أن العميل السائح يملك في أي وقت التحلل من العقد ولكن مقابل تعويض وكالة السياحة والأسفار تعويضا كاملا عما لحقها من خسارة وما فاتها من الكسب.

ثانيا: وجود شرط يجيز تعديل أو إلغاء العقد من طرف السائح

في هذا الفرض ترد شروط الإلغاء أو التعديل صراحة وبصيغة مكتوبة في العقد السياحي ذاته، ولكن أحيانا لا يشتمل العقد السياحي ذاته على أية أحكام تتعلق بشروط وقواعد إلغاء الرحلة وتعديلها، وإنما ترد ضمن ما يسمى بكتالوج الرحلة المسلم إلى السائح، أي ترد في

¹ عبد الفضيل محمد أحمد، مرجع سابق، ص ص 141 - 143.

² هذا ما نجده في عقد الوكالة بالعمولة لنقل الاشخاص ، استنادا لنص المادة 2/73 ق ت ج .

الوثائق الإعلانية لوكالات السياحة والأسفار ، فما حكم مخالفة السائح لشروط الإلغاء والتعديل ؟

الجدير قوله في حالة وجود شرط يمنح للسائح إنهاء العقد السياحي وتعديله بإرادته المنفردة، فإنه يقع التزام على عاتق السائح بعدم التعسف في استعمال هذا الحق حيث يقع عليه واجب إخطار وكالة السياحة والأسفار برغبته في إنهاء العقد في توقيت مناسب، فإذا ما أخطر السائح وكالة السياحة بوقت مناسب عن رغبته في إنهاء العقد لا تقوم مسؤوليته، وبالتالي لا محل للتعويض، والعكس صحيح¹.

وعليه فالسائح الحق في الإلغاء أو التعديل في أي وقت دون التزامه بالتعويض إن وجد شرط في العقد يعطى له حق إلغاء أو تعديل الرحلة بإرادته المنفردة، ما لم يحصل الاتفاق على أن يتم هذا الإلغاء قبل بدء الرحلة بمدة معينة لتمكين وكالة السياحة والأسفار من التعاقد مع سائح آخر مكانه.

يتضح لنا ذلك من الفقرة الثانية من البند السابع من الشكل النموذجي لعقد السياحة والأسفار المعد من طرف وزارة السياحة والصناعة التقليدية الذي يتضح منه أنه إذا لجأ السائح إلى إلغاء تسجيله في الرحلة قبل 30 يوما على الأقل من الانطلاق، يلتزم بأن يدفع الوكالة السياحة والأسفار مبلغا قدره ألف دج، وإذا كان هذا الإلغاء خلال الفترة الممتدة ما بين 30 يوما على الأكثر و 15 يوما على الأقل من إنطلاق الرحلة، فإنه يلتزم بدفع ما قيمته عشرون بالمائة من المبلغ الإجمالي للرحلة، أما إقدام السائح على إلغاء الرحلة خلال مدة أقصاها 15 يوما على الأقل و 48 ساعة على الأكثر من إنطلاق الرحلة فيترتب عليه التزامه بأن يدفع لوكالة السياحة والأسفار ما قيمته²، ستون بالمائة من المبلغ الإجمالي للرحلة، أما إقدام السائح على إلغاء الرحلة خلال مدة 48 ساعة على الأقل من إنطلاق

¹عاطف سليمان برهوم، مرجع سابق، ص 205.

²بوبكر عباسي ، مرجع سابق، ص 67.

الرحلة فيترتب عليه التزامه بأن يدفع لوكالة السياحة والأسفار ما قيمته تسعون بالمائة من المبلغ الإجمالي للرحلة.

المطلب الثاني : الالتزام بتنفيذ بنود العقد السياحي

يترتب على إبرام السائح للعقد السياحي التزامه بمضمون البنود الواردة في العقد وعدم تخلفه عن تنفيذها، لكن في المقابل يمتلك حق التنازل عن العقد للغير طبقاً لأحكام حوالتي الحق والدين (الفرع الأول) كما يمتلك حق تعديل العقد بما يتناسب مع مصلحته باعتباره الطرف الضعيف أو المذعن في العلاقة التعاقدية (الفرع الثاني)، وسوف نصل في مضمون هذا الالتزام على النحو الآتي بيانه:

الفرع الأول: إمكانية تنازل السائح عن عقد السياحة والأسفار للغير

كما سلف الذكر، أنه من بين الخصائص التي يتميز بها العقد السياحي عن غيره من العقود أنه عقد معاوضة وملزم للجانبين، بحيث يكون كل متعاقد فيه دائن ومدين في الوقت نفسه (وكالة السياحة والأسفار و السائح) ، والسؤال المطروح هذا هل يجوز لأحد المتعاقدين بوصفه دائناً ومديناً أن يحول للغير ما له من حقوق وما في ذمته من التزامات مترتبة عن إبرام العقد السياحي¹

بالرجوع الأحكام القانون رقم 06/99 المنظم للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، نجد أنه يخلو من نص خاص ينظم أحكام التنازل عن عقد السياحة والأسفار من قبل السائح للغير، لذلك لا مناص من الرجوع لأحكام الواردة في القانون المدني باعتبار أنه الشريعة العامة للعقود عند غياب حكم في القوانين الخاص.

¹عاطف سليمان برهوم، مرجع سابق، ص 207.

حيث نجد أن المشرع الجزائري قد نظم أحكام حوالة الحق في المواد من 139 إلى 250 من القانون المدني، وكذا الأحكام المتعلقة بحوالة الدين في المواد من 251 في 257، وبموجبهما يحق للمتعاقد أن يحول حقوقه المترتبة عن العقد إلى الغير وفقا لأحكام حوالة الحق، ويحول ديونه الناتجة عن إبرام العقد وفقا لأحكام حوالة الدين، وهذا ما يسمى حوالة العقد أي حوالة مجموع الحقوق والالتزامات الناشئة عن العقد¹.

وعليه يجوز للسائح العميل التنازل عن عقد السياحة والأسفار في ظل غياب نص خاص في أحكام القانون رقم 06/99 السالف الذكر، وبمقتضاه يحول السائح حقوقه والتزاماته المترتبة عن إبرام عقد السياحة والأسفار طبقا لأحكام حوالاتي الحق والدين ما لم يوجد اتفاق يقضي بخلاف ذلك، واله دف من تحويل هذه الحقوق أو الالتزامات هو تفادي عرقلة تنفيذ وكالة السياحة والأسفار لبرامج العقد السياحي وترتب المسؤولية المدنية للسائح المتخلف عن عدم تنفيذ التزاماته التعاقدية.

وطبقا للأحكام الخاصة بانتقال حوالة الحق تقضي المادة 24 من القانون المدني بأنه : "لا يحتج بالحوالة قبل المدين، أو قبل الغير إلا إذا رضى بها المدين أو أخبر بها بعقد غير قضائي، غير أن قبول المدين لا يجعلها نافذة قبل الغير إلا إذا كان هذا القبول ثابت التاريخ"، ومنه نتوصل إلى أن حوالة الحق لا تنفذ في حق المدين إلا بعد إعلامه بالحوالة أو بقبولها ولا تنفذ في حق الغير إلا من تاريخ الإعلان الرسمي أو التاريخ الثابت لقبول المدين، حيث يشترط في تنازل السائح عن عقد السياحة والأسفار باعتباره حوالة حق ينفذ في حق الوكالة السياحية باعتبارها دائنا من وقت قبولها الإعلان الرسمي عن القبول بهذا التنازل.

أما بخصوص الأحكام الخاصة بحوالة الدين نجد أن المادة² 01/252 من القانون المدني تقضي بأنه "لا تكون الحوالة نافذة في حق الدائن إلا إذا أقرها"، ويستفاد من ذلك تنازل

¹ جمال عبد الرحمان محمد علي، مرجع سابق، ص 175.

² المادة 01/ 252 من ق م ج : " لا تكون الحوالة نافذة في حق الدائن الا اذا أقرها " .

السائح عن عقد السياحة والأسفار كحوالة دين لا ينفذ في حق الوكالة السياحية باعتبارها دائنا إلا بإقرارها الصريح أو الضمني عن هذا التنازل م تى وصل إلى علمها وقوع الحوالة¹ غير أنه إذا قام المحال عليه (الغير) أو المدين الأصلي المتمثل في السائح بإعلان الحوالة إلى الدائن، المتمثل في وكالة السياحة والأسفار وعين له أ جلا معقولاً في إقرار الحوالة ثم انقضى هذا الأجل دون أن يحضر الإقرار، اعتبر سكوت وكالة السياحة والأسفار رفض للحوالة وفقاً لما قضت به المادة² 02/252 من القانون المدني بنصها: " وإذا قام المحال عليه أو مدينه الأصلي بإعلان الحوالة إلى الدائن وعين له أجلا معقولاً لي قر الحوالة ثم ارقضي الأجل دون صدور الإقرار، اعتبر سكوت الدائن رفضاً للحوالة"، كما أن القاعدة العامة في ضمان المدين الأصلي (السائح) للمحال عليه في حوالة الدين تقضي بأن يضمن السائح أن يكون المحال عليه الجديد موسر وقت اقرار الدائن المتمثل في الوكالة السياحية للحوالة، ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك³.

الفرع الثاني : إمكانية تعديل السائح لبرنامج الرحلة السياحية أو الغاءه

تطبيقاً لقاعدة العقد شريعة المعاقين يلتزم السائح بتنفيذ برنامج الرحلة السياحية، فلا يجوز له نقض العقد السياحي أو تعديله إلا بالاتفاق مع وكالة السياحة والأسفلو أو للأسباب التي يقررها القانون تحت طائلة الإخلال بالتزامات التعاقدية، ويؤثر التساؤل حول إمكانية إلغاء السائح أو تعديله لبند العقد السياحي من عمها، و للإجابة على هذا التساؤل نهيز بين حالتين، عدم وجود شرط في العقد يمنح السائح الحق في تعديل البنود أو وجود شرط في العقد يمنحه الحق في تعديل البنود وسنفصل في الحالتين على النحو الآتي بيان⁴:

1/ عدم وجود شرط يمنح السائح حق تعديل أو إلغاء الرحلة السياحية:

¹ عبد الرزاق السنهوري، مرجع سابق، ج 3، ص 570.

² المادة 02/ 252 من ق م ج .

³ عبد الرزاق السنهوري، المرجع نفسه، ج 3، ص 607.

⁴ بوبكر عباسي، مرجع سابق، 98.

يختلف شرط منح السائح حق تعديل أو إلغاء الرحلة السياحية باختلاف تكييف العقد السياحي المبرم بين الوكالة السياحية والسائح والذي تتخذ فيه وكالة السياحة والأس فلو صفة الوكيل، أو المقاول، أو الناقل السياحي وسيتم التفصيل في هذه الحالات كما يأتي:

أ / التعديل أو الإلغاء إذا كان مضمون العقد وكالة بأجر:

إذا تم تكييف العقد السياحي بأنه ع ق و وكالة، واعتبرت الوكالة السياحية بمثابة وكيل عن السائح كما لو قامت بحجز تذاكر السفر على وسائل النقل المختلفة، أو حجز الغرف في المنشآت الفندقية لصالح العميل، في هذه الحالة يطبق نص المادة¹ 587 من القانون المدني الجزائري والتي تقضي بأنه يجوز للموكل في أي وقت أن ينهي الوكالة أو يقيدها ولو وجد اتفاق يخالف ذلك، فإذا كانت الوكالة بأجر فإن الموكل ملزم بتعويض الوكيل عن الضرر الذي لحقه من جراء عزله في وقت غير مناسب أو بعذر غير مقبول.

ويتضح جليا من نص المادة أنه يجوز للموكل في حالة الوكالة التبرعية قبل إتمام التصرف القانوني محل الوكالة أو حتى قبل البدء فيه أن يعزل الوكيل أو يحد من وظيفته ولو أنقضا على خلاف ذلك، أما إذا كانت الوكالة مأجورة فيجوز للموكل أيضا عزل الوكيل أو تقييد وظيفته، لكن شريطة أن يكون هذا العزل في وقت مناسب أو لغدر مقبول² ، وبالتالي إذا كان العزل في وقت مناسب أو بعذر مقبول كان العزل صحيحا لكن يحق للوكيل في هذه الحالة الرجوع على الموكل بالتعويض عن الضرر الذي أصابه بسبب هذا العزل ويقع على عاتق الوكيل عبء إثبات أن العزل قد تم دون عذر مقبول أو في وقت غير مناسب³.

¹ المادة 587 من ق م ج : " يجوز للموكل في أي وقت أن ينهي الوكالة أو يقيدها ولو وجد اتفاق يخالف ذلك فإذا كانت الوكالة بأجر فإن الموكل يكون ملزم بتعويض الوكيل عن الضرر الذي لحقه من جراء عزله في وقت غير مناسب بغير عذر مقبول "

² عبد الرزاق السنهوري، مرجع سابق، ص 661 وما يليها.

³ عدنان إبراهيم سرحان، مرجع سابق، ص 176.

وبتطبيق هذه القاعدة على الأحكام الخاصة بعقد السياحة والأسفلو بتكليفه على أنه عقد وكالة مأجورة، رتوصيل إلى إمكانية قيام السائح بتعديل العقد السياحي أو إلغائه بإرادته المنفردة ويشترط في ذلك أن يتم في وقت مناسب أو بعذر مقبول تحت طائلة التعويض لصالح وكالة السياحة والأسفلو عن الضرر الذي لحق بها بسبب التعديل أو الإلغاء، ومن بين التطبيقات هذه الحالة هو تخلف السائح عن إتمام برنامج الرحلة السياحية المتضمن خدمات النقل والإقامة في الفندق الذين تعاقدت معهم الوكالة فتطالب السائح بالتعويض كجزاء لتخلفه من إتمام البرنامج ويعفي من التعويض إذا كان تخلفه ناتج عن قوة قاهرة أو حادث مفاجئ حال دون اتمام البرنامج الرحلة السياحية.

ووفقا لما سلف ذكره فإن للسائح الحق في تعديل أو إلغاء برنامج الرحلة السياحية بإرادته المنفردة شريطة أن يكون ذلك في وقت مناسب وبعذر مقبول مع ابلاغ الوكالة قبل انطلاق برنامج الرحلة السياحية تحت طائلة تعويض الوكالة السياحية عن الأضرار المترتبة عن عدوله أو الغاءه، لأنه لو تحلل من الرحلة في مناسب يسمح بذلك للوكالة بإحلال سائح آخر محل السائح الأول، بالتالي لا تتحمل أي ضرر وليس لها أن تطالب بأي تعويض ومن يقع على عاتق السائح اثبات انقضاء الضرر نتيجة تحلله من العقد¹.

ب/ التعديل أو الإلغاء إذا كان مضمون العقد مقابلة

إذا كان الدور المنوط بوكالة السياحة والأسفار هو تنظيم رحلة جماعية شاملة وذلك بإعدادها المسبق لبرنامج الرحلة السياحية ثم الإعلان عنه للجمهور للاشتراك فيه فإنها تتخذ دور المفاوض، إذ تنص المادة² 566 من القانون المدني بأنه : "يمكن لرب العمل أن يتحلل من العقد ويوقف التنفيذ في أي وقت قبل إتمامه، على أن يعرض المفاوض على جميع ما

¹بتول صراوة عبادي، مرجع سابق، ص 245.

²المادة 566 من ق م ج .

نفقه من المصروفات، وما أنجزه من الأعمال وما كان. يستطيع كسبه لو أنه أتم العمل، غير أنه يجوز للمحكمة أن تخفف مبلغ التعويض المستحق عما فات المقاول من كسب إذا كانت الظروف تجعل هذا التخفيف عادلا، ويتعين عليها بوجه خاص أن ينقص منه ما يكون المقاول قد اقتصده من جراء تحلل رب العمل من العقد وما يكون قد كسب به باستخدام وقته في آخر".

لقد أقرت المادة¹ 566 بصفة صريحة لرب العمل التحلل بإرادته المنفردة وإيقاف تنفيذ العقد وهو ما يخالف القاعدة العامة التي تقضي بأن العقد شريعة المتعاقدين لا يجوز نقضه ولا تعديله إلا باتفاق الطرفين أو للأسباب التي يقررها القانون، لكن عند التأمل جيدا في ج زاء تخلف رب العمل عن تنفيذ العقد والمتمثل في تعويض المقاول نجده يتناسب إلى حد ما مع المصاريف التي أنفقها هذا الأخير فضلا عن الأعمال التي أنجزها وعما لحق به من خسارة وما فاتته من كسب².

وبتطبيق هذه القاعدة على عقد السياحة والأسفار يلتزم السائح بوصفه رب العمل بتعويض وكالة السياحة والأسفلو بوصفها مقاول متدخل السائح عن تنفيذ العقد لأي سبب من الأسباب، فليس للقضاء أو الوكالة مطالبة بإبداء الأسباب التي دفعته لإلغاء برنامج الرحلة السياحية ولكن إذا اقترن عدوله بخطأ وترتب عن هذا الخطأ ضرر لحق بمصلحة الوكالة السياحية في توقيت فرصة كسب الربح كان لها الحق في مطالبة بالتعويض³.

ومن خلال ما سبق ذكره نتوصل إلى أنه يجوز للسائح بوصفه مقاولا التحلل من العلاقة التعاقدية بينه وبين وكالة السياحة والأسفلو وأن يقوم بتعديل برنامج الرحلة السياحية أو إلغائه في أي وقت بإرادته المنفردة وقبل إتمامه، حتى بدون إبداء أسباب التعديل أو الإلغاء

¹ المادة 566 من ق م ج .

² بتول صراوة عبادي، مرجع سابق، ص 246.

³ عدنان إبراهيم سرحان، مرجع سابق، ص 180.

تحت طائلة تعويض وكالة الس لجة. والأسفار عن الأضرار التي لحقت بها، وتعويضها أيضا عن الأضرار المعنوية المترتبة عن عدم إتمام برنامج الرحلة أو الإقامة الذي يؤثر بصفة سلبية على سمعها المهنية حيث يعتبر عدول السائح تشهيرا لسمعتها بعدم خبرتها في عملها أو إهمالها باعتبار أن نشاطها فني ولها مصلحة أدبية في إتمامه¹.

ج / التعديل أو الإلغاء إذا كان مضمون العقد نقل

إذا تم تكييف العقد السياحي بأنه عند نقل، فليسائح حق العدول عن البرنامج السياحي تحت طائلة إبلاغ الوكالة عن هذا العدول في فترة لا تتجاوز أربع وعشرين (24) ساعة من الموعد المحدد لانطلاق الرحلة، وفي هذه الحالة لا يحق للوكالة المطالبة بالتعويض أو اجرة النقل، وفي حالة عدول السائح عن الرحلة دون قيامه بإخطار الوكالة لهذه الأخيرة الحق في المطالبة بالأجرة والتعويض كجزاء لتخلفه على الرحلة أما إذا كان عدوله بعد انطلاق برنامج الرحلة لسبب مبرر كظرف طارئ أو حادث مفاجئ فإن الوكالة في هذه الحالة تستحق الأجرة عن الجزء الذي تم من برنامج النقل فقط .

2/ وجود شرط يمنح السائح حق تعديل أو إلغاء الرحلة السياحية:

تخلو أحكام القانون المتضمن تنظيم نشاط وكالات السياحة والأسفار من حكم خاص يحدد شروط منح السائح الحق في تعديل الرحلة السياحية أو إلغائها والأمر نفسه بالنسبة لنظيره القانون² رقم 38 لسنة 1977 المنظم للشركات السياحية المصري.

يذهب بعض الفقه إلى القول بأن الوثائق الإعلانية لو وكالة السياحة والأسفار تعتبر ملزمة لها فيما تتضمنه من بيانات ومنها شروط تعديل الرحلة أو إلغائها في حين يذهب البعض الآخر

¹ عقيل فاضل حمد الدهان، دور الإرادة المنفردة في تعديل أو إنهاء العقد السياحي في القانون العراقي، مجلة القانون

للدراستات والبحوث القانونية، كلية القانون، العراق، العدد 11 ، 2015، ص 23.

² القانون رقم 38 لسنة 1977، يتعلق بتنظيم شركات ومكاتب السفر والسياحة، الوقائع المصرية، العدد 26، الصادرة بتاريخ 13 06 1977

إلى أن لهذه الوثائق قيمة تعاقدية متى تضمنت بيانات محددة وتفصيلية حينئذ تعد ملزمة للمعلن وكالة السياحة والأسفار، ويمكن القول أن الوثائق الإعلانية تتضمن في الغالب وصف دقيق حول الخدمة أو المنتج المقدم مما يعطيها أهمية كبيرة ففي معظم الأحيان يتعاقد الشخص اعتماداً على ما ورد من بيانات في هذه الوثائق التي كانت بمثابة الدافع إلى التعاقد مما يعني أن لها قيمة تعاقدية تقضى بالإلزام المعلن بما ورد فيها، والقول بخلاف ذلك من شأنه الإضرار بالجمهور عموماً كما أنه بعد تضليلاً من جانب المعلن مما يوجب مسؤوليته .

والجدير بالذكر أن التزام وكالة السياحة والأسفار بالمعلومات الواردة في وثائق الرحلة المسلمة للعملاء يعتبر إيجاب موجه للجمهور يتضمن كافة المعلومات الجوهرية للعقد السياحي المراد إبرامه يقترن مع قبول السائح لهذه المعلومات الواردة في الوثائق مما يترتب عليه إبرام العقد السياحي، بالتالي فإن عدول الوكالة السياحية عن البيانات الواردة في الإعلان يترتب مسؤوليتها في مواجهة السائح¹.

وعدم التزام السائح بالشروط المتضمنة فيه وامتلاكه لحق العدول أو الإلغاء، يعتبر بمثابة حماية لمركزه القانوني بوصفه الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية مقارنة مع الوكالة السياحية التي تعتبر طرف مهني متخصص كما تكفل له الحماية القانونية اللازمة عن طريق إطلاعه على البيانات التفصيلية لبرنامج الرحلة السياحية وكيفيات وشروط إلغاء العقد قبل البدء في تنفيذه.

فلو أقدم السائح على إلغاء الرحلة السياحية بعد إتمامه عمليات الحجز مثلاً فإنه يلزم بالتعويض وفقاً للقواعد العامة للمسؤولية عن الضرر الناتج لوكالة السياحة والأسفار إذ أن حجز التذاكر لصالح العميل يعتبر بمثابة وعد بالتعاقد يلتزم السائح بمقتضا هـ إبرام العقد

¹ عقيل فاضل حمد الدهان، مرجع سابق، ص ص 40 41.

النهائي فإن عدل هذا الأخير عن ذلك جاز اللجوء للقضاء لإجبار الواعد باعتباره طرفا في العقد النهائي بتنفيذ التزاماته الناتجة عن هذا العقد ويجد هذا الحكم أساسه في القواعد العامة بالقانون المدني في نص المادة 172¹ منه والتي قضت بأنه إذا وعد شخص بإبرام عقد ثم نكل وقاضاه المتعاقد الآخر طالبا بتنفيذ الوعد وكانت الشروط اللازمة لتمام العقد وخاصة ما يتعلق منها بالشكل متوافرة قام الحكم مقام العقد.

غير أنه يلزم لوصف السائح محلا بالتزاماته المستمدة من العقد الموعود به إبداء الموعود له -وكالة السياحة والسفر - الرغبة بالتعاقد بتنفيذ التزاماتها الناتجة عن العقد متى أخل السائح بالتزامه بإتمام العقد السياحي يكون ملزما بالتعويض وفقا لقواعد المسؤولية العقدية¹، ما لم يكن عدم تنفيذ السائح لالتزامه ناتج عن قوة قاهرة أو لأجنبي لا يد له فيها، وتتص المادة 176² من القانون المدني بأنه إذا استحال على المدين أن ينفذ الالتزام عينا حكم عليه بتعويض الضرر الناجم عن عدم تنفيذ التزامه ما لم يثبت أن استحالة التنفيذ نشأت عن سبب لا يبي له فيه ويكون الحكم لذلك إذا تأخر المدين في تنفيذ التزامه.

المبحث الثالث: التزامات المستهلك السياحي في مواجهة مقدي الخدمات السياحية

يلتزم السائح بمجموعة من الالتزامات في مواجهة مقدمي الخدمات السياحية أي كل من صاحب الفندق والناقل السياحي، حيث يلتزم في مواجهة صاحب الفندق بمجموعة من الالتزامات كالحفاظ على العين المؤجرة واستعمالها وفقا للأغراض المعدة من أجلها وردها عند انتهاء فترة الإقامة (المطلب الأول).

كما يلتزم في مواجهة الناقل السياحي بمجموعة من الالتزامات تتمثل في التزامه باحترام مواعيد النقل المتفق عليها وخضوعه لإجراءات التفتيش، ودفعه لأجرة النقل واحترام تعليمات

¹ المادة 72 من م ق م ج : " إذا وعد شخص بإبرام عقد ثم نكل وقاضاه المتعاقد الآخر طالبا بتنفيذ الوعد، وكانت الشروط اللازمة لتمام العقد وخاصة ما يتعلق منها بالشكل متوافرة، قام الحكم مقام العقد"

² حسن علي الذنون، مرجع سابق، ص 74.

الناقل البري والبحري أو الجوي (المطلب الثاني) وسيتم التفصيل في التزامات السائح في مواجهة مقدمي الخدمات السياحية كما يأتي بيانه:

المطلب الأول: التزامات السائح النزول في مواجهة صاحب الفندق

تقوم وكالات السياحة والأسفار بتنظيم مختلف الرحلات السياحية وتنفيذ كافة الخدمات السياحية المرتبطة بها، وفي مقابل ذلك يلتزم السائح النزول بجملة من الالتزامات في مواجهة صاحب الفندق باعتباره أحد مقدمي الخدمات السياحية وتتمثل هذه الالتزامات في إلتزامه بالحفاظ على العين المؤجرة (الفرع الأول)، وإلتزامه باستعمال العين المؤجرة وفقا للغرض المعدة له ، وإلتزامه برد العين المؤجرة عند انتهاء فترة الإقامة (الفرع الثاني)

الفرع الأول: التزام المستهلك السياحي بالحفاظ على العين المؤجرة

يتعين على السائح النزول المحافظة على العين المؤجرة وملحقاتها في الغرفة التي يقيم بها في الفندق، وعليه أن يبذل في هذه المحافظة عناية الشخص المعتاد وفقا للأحكام¹م العامة الواردة في القانون المدني، وفي هذه الحالة يعتبر مسؤولا عن كل ضرر يصيب العين المؤجرة أو محتوياتها في الفندق من أضرار قد تؤدي إلى هلاك العين أو تلف أحد محتوياتها نتيجة استعماله لتلك العين أو لمحتوياتها استعمالا غير مألوف دون بذله لعناية الشخص المعتاد، ويترتب على ذلك إخلاله بواجب المحافظة عليها، وذلك طبقا لما قضت به المادة¹35 من القانون رقم 06 /99 السالف الذكر بأن : يكون الزبون مسؤولا عن كل ضرر فعلي يلحق الفندق خلال الفترة المتعاقد عليها أو جزء منها عندما لا يشغل الأماكن وفقا للعقد الفندقية².

¹عقيل فاضل حمد الدهان، مرجع سابق، ص 45.

²بتول صراوة عبادي، مرجع سابق، ص 57.

والجدير بالإشارة هنا أنه يجب على السائح النزيل أن يخطر مقدم الخدمة السياحية والمتمثل في صاحب الفندق متى ما لاحظ أن العين (الغرفة أو الجناح) أو ملحقاتها، كالحمامات مثلا في حاجة ماسة إلى ترميمات مستعجلة أو بها عيبا جسيما، ولابد من التنويه إلى أن النزيل ليس مسؤولا فقط عن أعماله الشخصية، ولكن التزامه بالمحافظة على العين يمتد ليشمل كل من تابعيه والمقيمين معه، وخدمه وعماله الذين تحت إمرته وضيوفه وزائريه، وذلك طبقا للقواعد العامة في المسؤولية العقدية عن أعمال تابعيه¹.

وفيما يتعلق بأساس قيام مسؤولية النزيل عن تابعيه عند عدم محافظتهم على العين المؤجرة، هو أن النزيل من مكن هؤلاء من دخول غرفته والعيش بها واستعمالها، فهو مسؤول عن أي تصرف يصدر من هؤلاء، ونتج عنه إلحاق الضرر بالعين المؤجرة، ومنه فإن أي تلف حدث يلحق بالأجهزة الموجودة داخل العين المؤجرة، كأجهزة التكييف مثلاً، بسبب النزيل أو أحد مرافقيه تقوم مسؤولية النزيل تجاه صاحب الفندق ويسأل عن الإلتاف ويلتزم أيضاً بدفع التعويضات المستحقة.

كما تنتفي مسؤولية النزيل عند إثباته بأن التلف اللاحق بالعين المؤجرة لم تكن له يد فيه، مثل إثباته بأن التكييف قد تلف نتيجة ضعف التيار الكهربائي المؤدية إليه، وتأسيساً على ذلك، فإن مسؤولية النزيل قد تنتفي تجاه صاحب الفندق، ويبدو لنا أن مسؤولية النزيل عن الهلاك أو التلف الذي يلحق بالعين المؤجرة يعطي صاحب الفندق الحق في المطالبة بإعادة العين إلى الحالة التي تكون عليها قبل التلف أو فسخ العقد مع النزيل، أو أن يرجع على النزيل بالتعويض مما وقع له من أضرار².

¹ أحمد مدحت حسن، التشريعات السياحية وعقد الإقامة بالفندق، ط 1، الهيئة المصرية العامة للكتاب، 1993، ص 168.

² محمد عبد الوهاب خفاجي، التشريعات السياحية والفندقية (التنظيم القانوني لحقوق المنشأة الفندقية والسياحية والإرشاد السياحي والعاملين بها)، دار الهناء، الاسكندرية، 2007، ص 304.

وتجدر الملاحظة، أن أحكام مسؤولية النزيل في المحافظة على العين المؤجرة ليست من النظام العام، فيجوز التشديد من هذه المسؤولية أو تخفيفها أو الإعفاء منها كلياً أو جزئياً ما لم يكن هناك هلاك أو تلف نشأ عن عش النزيل أو خطته الجسيم، وذلك طبقاً للقواعد العامة المنصوص عليها في القانون المدني الجزائري

وإضافة إلى ما سبق ذكره، نلاحظ أيضاً أن السائح النزيل يسأل من حريق العين في مواجهة مقدم الخدمة السياحية المتمثل في الفندق، إلا إذا أثبت أن الحريق قد نشب عن سبب أجنبي لا يد له فيه بيد أن بقاء سبب الحريق مجهولاً يضع المسؤولية في جانب النزيل، ولعل تعدد النزلاء في فندق واحد وقد تعرض للحرق، ولم يعرف من أين ولا كيفية اندلاع النيران في الفندق أي بقاء سبب اندلاع الحريق في المنشأة الفندقية مجهولاً ومن جميع النزلاء المقيمين بالفندق مسؤولين عن الحريق.

بمعنى أن المسؤولية هنا مسؤولية جماعية وكل نزيل منهم مسؤول بنسبة الجزء الذي يشغله وكذا يشمل صاحب الفندق لكونه مقيماً بالفندق، هذا ما لم يثبت أن النار في ابتداء نشوبها في الجزء الذي يشغله أحد النزلاء، فيكون وحده مسؤولاً عن الحريق، ولعل مسؤوليتهم لا تقوم جميعاً إذا أثبت أحدهم أن الحريق قد وقع بسبب أجنبي أو قوة القاهرة أو فعل الغير¹

الفرع الثاني: التزام السائح النزيل باستعمال العين المؤجرة وفقاً للغرض المعدة له

نتطرق في هذا الفرع لكل من التزام السائح النزيل باستعمال العين المؤجرة وفقاً للغرض المعدة له ثم التزامه التزام السائح النزيل بيد العين المؤجرة عند انتهاء فترة الإقامة تباعاً على النحو الآتي:

أولاً : التزام السائح النزيل باستعمال العين المؤجرة وفقاً للغرض المعدة له

¹مدحت محمود عبد العال، مسؤولية المستأجر عن حريق العين المؤجرة، دار النهضة العربية، القاهرة، 2003، ص ص

من بين الالتزامات المترية على عائق السائح، هو التزامة باستعمال الغرفة أو الجناح المؤجر في الفندق على النحو المتفق عليه مع صاحب الفندق، فإن لم يكن هناك اتفاقاً التزم السائح بأن يستعمل الغرفة أو الجناح بحسب ما أعدت له خلال مدة إقامته بالفندق، وهو الغرض الذي من أجله تعاقد النزلي السائح، مع صاحب الفندق وذلك بحصوله على مكان الإقامة والمبيت فيه مدة محددة من الزمن طالت هذه المدة أو قصرت.

وتأسيساً على ذلك يجب على السائح أن ينزل احترام النظام الداخلي للمؤسسة الفندقية¹، وبمقتضى ذلك لا يجوز للنزلي أن يغير من هذا الغرض لأن يجعل من هذا المكان (الغرفة أو الجناح) المؤجرة مكاناً للتجارة، أو متجراً يلتقي فيه بعملائه أو يوزع من خلاله تجارته أو يجعله معرضاً يعرض فيه منتجاته.

وليس أبلغ في الدلالة على كون الاستعمال المألوف للعين (الغرفة أو الجناح) المؤجرة من جانب النزلي، يمنعه من الخروج عن الإطار المألوف والمتعارف عليه في استعمال العين المؤجرة، فعلى سبيل المثال مما يعد خروجاً عن المألوف حدوث صخب وضوضاء في غرفة النزيلة عن طريق إقامة حفلات على نحو يزعج باقي النزلاء معه في الفندق والذين معه في طابق واحد من طوابق الفندق².

ثانياً : التزام السائح النزلي برد العين المؤجرة عند انتهاء فترة الإقامة

يلتزم السائح النزلي برد العين المؤجرة (الغرفة أو الجناح المحجوز) عند انتهاء فترة الإقامة وفقاً للبرنامج المحدد في عقد الرحلة السياحية وهذه نتيجة بديهية، لكون عقد السياحة والأسفرو من العقود محددة المدة فلا يخول للسائح سوى الانتفاع والإقامة بالعين خلال مدة زمنية مؤقتة هي مدة الإقامة في البلد المزار ومدة الإقامة فيه محددة وفقاً لبرنامج الرحلة في العقد السياحي، وفي هذا السياق نصت المادة³ 11 من القانون رقم 01/99 بأن: "ينتهي

¹ تنص المادة 28 من القانون 01/99 بأنه: "يلتزم الزبون باحترام النظام الداخلي للمؤسسة الفندقية.

² محمود عبد الرحمان، الوسيط في شرح عقد الإيجار، دار النهضة العربية، القاهرة، 1989، ص 523.

³ المادة 11 من القانون رقم 01 99.

العقد المبرم لمدة محددة با رضاء أجل هذه المدة، وفي هذه الحالة يلتزم الزبون بإخلاء المكان في الأجل المحدد مالم يوجد اتفاق يقضي بخلاف ذلك بين الطرفين.

ومنه فإن التزام السائح النزول برد العين المؤجرة لمقدم الخدمة السياحية يشمل أيضا رد جميع ملحقاتها ووضعها تحت تصرف صاحب الفندق دون عائق أو مانع، وهذا يعني أنه يلتزم برد الغرفة أو الجناح إلى صاحب الفندق بالحالة التي كانت عليها عندما تسلمها في بداية إقامته، إلا ما قد يصيب العين من هلاك أو تلف لسبب أجنبي لا يد له فيه.

والجدير بالذكر أن التزام النزول برد العين المؤجرة عند انقضاء الفترة المحددة للإقامة في الفندق يتم عن طريق قيامه بإخلاء الغرفة من كل أمتعته ومتعلقاته الشخصية التي أتى بها إلى الفندق، فضلا عن تسليمه لمفتاح الغرفة لموظف الاستقبال قبل مغادرته، ودون أن يكون هناك نقص في منقولاتها أو الأشياء التي كانت موجودة بداخلها مثل البطانيات والشرشف وغير ذلك من الأشياء التي يقتضيها الاستعمال العادي¹.

عند انقضاء الفترة المحددة للإقامة في عقد الفندق ولم يبق النزول بتجديد العقد يلتزم بإخلاء الغرفة بناء على طلب الفندق، وفي هذا الصدد تنص المادة 40 من القانون رقم 01 / 99 السالف الذكر بأن: "يلتزم الزبون في حالة عدم تجديد العقد بإخلاء الأماكن عند انتهاء المدة المتفق عليها، يعتبر عدم إخلاء الأماكن من قبل الزبون بعد انتهاء هذه المدة كشلغل عسفي وإخلال بالنظام العام وفي هذه الحالة يأمر وكيل الجمهورية بناء على طلب الفندق باللجوء إلى القوة العمومية².

المطلب الثاني : التزامات المستهلك السياحي في مواجهة الناقل السياحي

يعد الناقل السياحي أحد مقدمي الخدمات السياحية وعليه فإن السائح المسافر يلتزم في مواجهته بمجموعة من الالتزامات، والهدف من فرض المشرع الجزائري لهذه الالتزامات هو

¹ أحمد مدحت حسن ، مرجع سابق، ص 169.

² مدحت محمود عبد العال، مرجع سابق، ص 48.

تحقيق رحلة سياحية هادئة وآمنة ومنظمة، ومن أهم الإلتزامات السائح في مواجهة الناقل السياحي سواء كان النقل على وسائل النقل البرية أو البحرية أو الجوية الإلتزامه باحترام الزمان والمكان المتفق عليه (الفرع الأول)، وخضوعه لإجراءات التفتيش الذاتي والإلتزامه باحترام التعليمات وتوجيهات الناقل (الفرع الثاني)، وأخيرا الإلتزامه بحراسة امتعته الخاصة (الفرع الثالث)، وسيتم التفصيل في هذه الإلتزامات على النحو الآتي:

الفرع الأول: الإلتزام المستهلك السياحي بالحضور في الزمان والمكان المتفق عليه

تفرض مقتضيات العقد السياحي على السائح المسافر بالحضور في المكان والزمان المذكورين في تذكرة السفر، وتنطبق هذه الحالة جميع وسائل النقل سواء البرية أو البحرية أو الجوية، وعلى سبيل المثال في النقل البحري نجد المادة 01/830 من القانون البحري¹ تنص بأنه: "يجب أن يحضر المسافر في الشروط المحددة لتذكرة السفر"، وبتخلفه عن الحضور يكون قد أخل بأحد الإلتزامات المفروضة عليه وهو ما أقرته الفقرة الثانية من نفس المادة بنصها: ويلتزم بأجرة السفير كاملة كل مسافر لا يحضر على متن السفينة في الوقت المحدد المركوب قبل السفر².

ويقع على عاتق المسافر إخطار الناقل السياحي البري أو البحري أو الجوي بعدوله عن السفر قبل مباشرة الرحلة السياحية، ويجب أن يكون الأخطار في وقت مناسب حتى يتمكن الناقل من العثور على مسافر آخر يحل محله ويلاحظ جليا أن المشرع الجزائري لم يحدد مدة الإخطار بدقة فاسح المجال بذلك للقواعد العامة وما جرى العرف عليه في التعاملات بين الأفراد، على عكس نظيره المشرع المصري.

¹ القانون رقم 10 04 مؤرخ في 5 رمضان عام 1431 الموافق 15 غشت سنة 2010، يعدل ويتمم الامر رقم 76 80

المؤرخ في 29 شوال عام 1396 الموافق 23 أكتوبر سنة 1976 والمتضمن القانون البحري.

² بتول صراوة عبادي، مرجع سابق، ص 67.

يفهم من ذلك أنه على المسافر الحضور للركوب حسب الوقت المحدد في تذكرة النقل عموماً قبل انطلاق الرحلة وكل مخالفة لذلك تجعل من المسافر مضطراً يدفع ثمن التذكرة دون الحق في السفر وهذا كجزء لإخلاله بالتزامه التعاقدى.

ويكون مكان الحضور في المكان المتفق عليه أو حسب ما جرى عليه العرف إما في محطات سيارات الأجرة أو الحافلات أو محطة السكك الحديدية بالنسبة للنقل البري والميناء ورقم السفينة واسمها. المحدد في التذكرة لانطلاق السفينة في النقل البحري واسم المطار والخطوط الجوية ورقم الرحلة بالنسبة للنقل الجوي¹، ويبدأ سريان مسؤولية الناقل من وقت حضور السائح المسافر للمكان والزمان المحددين في تذكرة السفر إلى غاية مغادرة السائح المسافر لوسيلة النقل.

الفرع الثاني : التزام المستهلك السياحي بالخضوع لإجراءات التفتيش والتزامه باتباع تعليمات الناقل

نتناول في هذا الفرع كل من التزامات المستهلك السياحي بالخضوع لإجراءات التفتيش و التزام السائح المسافر باتباع تعليمات الناقل.

أولاً : التزام المستهلك السياحي بالخضوع لإجراءات التفتيش

بغية تنفيذ الناقل البري والبحري والجوي لرحلة سياحية هادئة وأمنة، لابد من خضوع السائح للمسافر لإجراءات التفتيش الذاتي التي تقوم بها ثكنات مصالح الجمارك، إذا لم السفر بوسائل النقل البري، وفي الموانئ عند السفر بوسائل النقل الجوي وفي المطارات الخضوع للتفتيش من قبل مفتشي الجمارك وشرطة المطارات.

¹بوعلي فادية، عقد النقل البري في التشريع الجزائري، مذكرة تخرج لنيل إجازة المعهد الوطني للقضاء، المعهد الوطني

للقضاء، الدفعى 12، الجزائر، 2003، ص 17

والهدف من فرض التزام التفتيش على عاتق المسافر هو درء أي خطر قد يتهدد مصلحة وسلامة الناقلين خصوصا والمسافرين عموما، خاصة بعد انتشار حوادث الإرهاب والخطف، كما يخضع المسافر أيضا لتفتيش الأغراض الشخصية من حقائب اليد ومختلف الأغراض التي يحملها من قبل مالك وسيلة النقل وذلك كإجراء احتياطي فقط، و للناقل أن يقرر إخراج أي شخص من وسائل النقل عند امتلاكه أو حيازته لأي مواد ممنوعة أو خطيرة تهدد ضمان سير الرحلة¹

ثانيا: التزام السائح المسافر باتباع تعليمات الناقل

من بين الإلتزامات الفرعية التي يترتبها العقد السياحي على عاتق السائح، هو الإلتزام بالنقيد بتعليمات النقل السياحي البري والبحري والجوي والهدف من ذلك هو الحفاظ على الأمن والنظام العام وتأمين سلامة المسافرين، وسيتم التفصيل في التزام المسافر بإتباع تعليمات الناقلين في مختلف وسائل النقل كما يأتي:

1/ الإلتزام باتباع تعليمات الناقل في وسائل النقل البري

يلتزم الراكب باحترام تعليمات الناقل المتعلقة بتنفيذ عملية النقل، وذلك من ناحية الحضور في المواعيد المحددة، والصعود والهبوط في الأمكنة المخصصة لذلك فيكون مكان حضور المسافر في محطة النقل البري لسيارات الأجرة أو الحافلات أو محطة السكك الحديدية المتفق عليها في العقد ومكان هذه المحطات معين باللافتات أو أي مكان آخر تم الاتفاق عليه بين السائح السافر والناقل.

كما يلتزم المسافر أيضا بالجلوس في الأماكن المحددة و عدم دخول الأماكن المخصصة لتابعي الناقل أو مساعدي هأن الأماكن المخصصة لغيره من الركاب، ويجب عليه أيضا

¹ علي البارودي ومحمد فريد العريني ومحمد السيد الفقي، القانون البحري والجوي، ط 1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2001، ص 576.

مراعاة التعليمات الخاصة باستعمال الأجهزة الكهربائية والالكترونية أثناء سير الرحلة السياحية.

والجدير بالذكر أن تعليمات الراكب يفرض بعضها على الراكب التزام الامتناع عن عمل وبعضها الآخر يفرض عليه التزام بالقيام بعمل، وكل هذه الالتزامات تهدف إلى الحرص والحفاظ على سلامة الراكب فإذا خالف هذا الأخير أي من هذه التعليمات فإنه يكون بذلك قد أخل بالتزام الحرص على سلامته الشخصية الذي يقتضي منه الحيلة والحذر¹.

2/ الالتزام بإتباع تعليمات الناقل في وسائل النقل البحري

يلتزم المسافر في وسائل النقل البحرية بإتباع جميع تعليمات صاحب السفينة فلا يصطحب معه الأمتعة إلا بالقدر الذي يحدده صاحب السفينة، ف ضلّا عن عدم تنقله داخل حجرات السفينة بدون إذن الزبان، وامتناعه أيضا عن إحضار الأسلحة النارية والمتفجرات والممنوعات والحيوانات والأشياء التي تسبب بحكم طبيعتها أو حجمها أو رائحتها في إزعاج المسافرين أو مضايقتهم، وفي هذه الحالة يسأل المسافر عن كل صور الحق بصاحب السفينة أو تابعيه أو المسافرين الذين على متنها بسبب هذها الأمتعة أو الحيوانات التي ينقلها معه.

3/ لالتزام باتباع تعليمات الناقل في وسائل النقل الجوي:

يلتزم المسافر باحترام تعليمات الناقل الجوي، ومضمون هذا الالتزام هو التواجد في المطار قبل انطلاق الرحلة المحددة ومراعاة اللوائح الإدارية ولوائح الضبط والصحة والجمارك، فإن خالف هذه التعليمات كان الناقل أن يرحل دون انتظاره ودون أن ترتب أي مسؤولية على عائقه حتى لو أدى الرحيل للإصرار ومصلحة المسافرين من قبيل التعليمات التي يجب على المسافر الالتزام بها في عدم التدخين في الطائرة أو جلب الحيوانات أو المواد الممنوعة

¹أنس بن محمد بن عبد العزيز آل فريان، مسؤولية الناقل البري في نقل الأشخاص ، مذكرة ماجستير ، قسم السياسة الشرعية، المعهد العالي للقضاء، جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية، السعودية، 2012، ص 50.

والخطيرة التي تشكل خطرا على سلامة المسافرين، كما يلتزم المسافر بعدم جلب أمتعة الفرق الوزن والحجم المحدد للأمتعة المسموح بحيازتها¹

على المسافر الجلوس في الأماكن المخصصة للراكبين كل حسب الرقم المحدد له في تذكرة النقل، ذلك أن الناقل غير ملزم بحجز مقعد محدد على متن الطائرة ليضعه تحت تصرف المسافر وذلك وفقا للشروط العامة التي حددها الإتحاد الدولي للنقل الجوي حيث نصت المادة 07/02 منه لا يضمن الناقل أن يضع تحت تصرف المسافر مقعداً محدداً في الطائرة ما لم يكن هناك اتفاقاً خاصاً على ذلك²، يستفاد من ذلك أنه يجوز للناقل منع المسافر من الصعود إلى الطائرة ودون أن تترتب في ذمته أية مسؤولية في حالة احتجاج المسافر عن المقعد المخصص له في الطائرة³.

حيث يجوز للناقل قبل انطلاق الرحلة الجوية إنزال الشخص الذي يعتبر خطرا على الطائرة وعلى الركاب ذلك أن المصلحة الجماعية في انطلاق الرحلة الجوية في موعدها المحدد أولى بالرعاية من مصلحة المسافر المتخلف عن موعد الانطلاق، كما يلتزم المسافر أيضا باتباع إرشادات مضيفي الطائرة للحفاظ على النظام الداخلي للطائرة وأمن المسافرين وسلامتهم ويلتزم أيضا بالاحتفاظ بتذكرة السفر وتقديمها عند كل طلب من طرف شرطة المطار أو ظباط الجمارك أثناء وصوله ونزوله بالمطار.

الفرع الثالث : التزام المسافر بحراسة أمتعته الخاصة

يلتزم المسافر والاحتفاظ بالأمتعة الخاصة والمطابقة لشروط النقل التي يحملها أثناء فترة تنقله والمرخص له بنقلها في حدود الوزن المقرر حسب وسيلة النقل المستخدمة برية كانت

¹قانون رقم 15 14 مؤرخ في 28 رمضان عام 1436 الموافق 15 يوليو سنة 2015، يعدل ويتم القانون رقم 98 06 المؤرخ في 3 ربيع الأول عام 1419 الموافق 27 يونيو سنة 1998 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالطيران المدني.

²المادة 02/07 من قانون رقم 15 14 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالطيران المدني.

³وفق عدنان عبد الجبار الحريزي، رامي فلاح الطويل، مرجع سابق، ص 102.

أم بحرية أم جوية. وتشمل أمتعة المسافرين الخاصة كل الأمتعة الغير المسجلة من طرف الناقل واقع مسؤولية الحفاظ عليها على عاتق السائح، ومن بين هذه الأمتعة الطرود المحمولة وآلات التصوير، وحقائب اليد، والحاسوب والأجهزة اللوحية والهواتف النقالة الح، وهو ما أكدته المادة¹ 67 من القانون التجاري الجزائري : ليس على الناقل أن يحرس الطرود المحمولة باليد والتي يحافظ عليها المسافر " بأنه ليس على الناقل أن يحرس الطرود المحمولة باليد والتي يحافظ عليها المسافر.

ويستفاد من ذلك أن المسافر ملتزم بالحفاظ وحراسة أمتعته الخاصة وليس على عاتق الناقل أية مسؤولية في حالة هلاك أو تلف هذه الأمتعة، ويقع عبده إثبات الضرر اللاحق بامتعة المسافر وممتلكاته الخاصة على عاتق المسافر في الحالة التي يكون فيها الهلاك أو التلف ناتج عن خطأ الناقل أو الحد تبعية على وسائل النقل البرية أو البحرية أو الجوية²

¹المادة 76 من الأمر رقم 75 59 مؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق 26 سبتمبر سنة 1975 يتضمن القانون التجاري المعدل والمتمم.

²بتول صراوة عبادي، مرجع سابق، ص 89.

خلاصة الفصل:

تتميز العلاقة العقدية التي تربط وكالة السياحة والأسفار بالسائح بأنها ملزمة للجانبين حيث ترتب التزمّات متبادلة على عاتق طرفيها أي وكالة السياحة والأسفار والسائح وفقا لما تم الاتفاق عليه، وتعد التزمّات أحدهما حقوق للطرف الآخر بما يعني توافر خاصية المعاوضة.

وقد تطرقنا في الفصل الأول من الدراسة إلتزامات وكالة السياحة والأسفار أو بمعنى آخر حقوق المستهلك السياحي، ولقد خصصنا هذا الفصل للإلتزامات المقابلة لها وهي إلتزامات خاصة بالطرف الثاني وهو السائح والمتمثلة على وجه الخصوص في الإلتزام بإحترام السائح لبرنامج الرحلة السياحية بما في ذلك إحترام تعليمات وكالة السياحة والأسفار والحضور في الموعد المحدد ، فضلا عن إلتزامه بدفع ثمن أو مقابل الرحلة بإعتباره إلتزام رئيسي .



في ختام هذه الدراسة نخلص إلى أن العلاقة العقدية التي تجمع بين وكالة السياحة والأسفار والمستهلك السياحي، هي علاقة ملزمة للجانبين وأي إخلال بها يعرض الطرف المخل بالمسؤولية العقدية للمسائلة.

فوكالة السياحة والأسفار تتحمل تبعات الالتزام التعاقدي الذي سبق لها إبرامه مع السائح، فيما يخص نوع الخدمات والأعمال المقدمة له في إطار عقد الرحلة السياحية، كالالتزام بالحجز في الفنادق، والنقل، والإطعام، وتوفير وسائل الترفيه والراحة، والعمل على التنفيذ الجيد لبرنامج الرحلة السياحية، وذلك باختيارها لمرشد سياحي متمكن من عمله وله دراية بالمناطق السياحية والتاريخية، يرافق السائح في مختلف أنشطته المتعلقة بالرحلة، وقد يختلف نطاق هذه الالتزامات تبعا للدور الذي تأخذه هذه الوكالات على عاتقها، في مقابل ذلك فإن التزام السائح يقتصر على التزام أساسي وهو الالتزام بدفع ثمن الرحلة السياحية، لأن الخدمة التي تقدمها له وكالة الأسفار تأخذ عنها مقابلا ماديا، وهو عبارة عن التزام بدفع الأجر محدد مسبقا في العقد المبرم بينهما، تطبيقا لمبدأ حرية التعاقد دون تدخل الغير. بالإضافة إلى وجود بعض الالتزامات الأخرى، والتي يمكن إعتبارها التزامات خاصة تقع على عاتقه، كالالتزام باحترام برنامج الرحلة السياحية، بحيث يعمل على احترام ومراعاة البرنامج الزمني المحدد له من قبل وكالة السياحة والأسفار، وذلك بتقيده بمواعيد المغادرة والوصول، وكذا بمواعيد زيارة الأماكن السياحية، والذهاب إلى مكان الإقامة في الفندق، وغير ذلك من الجوانب المتعلقة بالبرنامج السياحي، كما هناك التزام آخر وهو الالتزام بالإعلام، والذي يكون بموجبه السائح ملزم بإعلام هذه الوكالة بكل ما يتعلق برحلته وما ينتج عنها من مشاكل قد تؤثر على حسن سيرها العادي.

ومن خلال هذا تمكنا من رصد النتائج التالية:

✚ رغم قلة النصوص القانونية التي تطرقت للمركز القانوني للمستهلك السياحي إلا أنها وفرت نوع من الحماية القانونية للمستهلك السياحي في مواجهة المؤسسات والوكالات السياحية والفندقية غير أن هذه الكمية ليست شاملة لجميع جوانب المركز القانوني للمستهلك السياحي، وهذا ما يدعو المشرع الجزائري للتدقيق أكثر في النصوص القانونية الخاصة بالمركز القانونية للمستهلك السياحي.

✚ العقد السياحي هو إتفاق يبرم بين طرفين أحدهما وكالة السياحة والأسفار والآخر هو السائح (المستهلك)، حيث يلقي على عاتق طرفيه إلتزامات متقابلة، فمن ناحية تلتزم وكالة السياحة والأسفار بإعلام السائح بكل تفاصيل الرحلة مخطط القيام بها وحسن تنظيمها وسيرها كما تلتزم بضمان سلامة السائح وعودته سالما آمنا إلى أرض وطنه وذلك عن طريق إلتزامها بحسن إختيار مقدمي الخدمات، ومن جانب آخر يلتزم السائح بدفع المقابل المالي للرحلة، فضلا عن إلتزامه بإحترام برنامج الرحلة السياحية بما في ذلك إحترام تعليمات وكالة السياحة والأسفار والحضور في الموعد المحدد.

✚ المشرع الجزائري تطرق إلى العقد السياحي إلا أنه لم ينظم مضمون هذا العقد بشكل مفصل ودقيق على غرار باقي العقود المركبة مما ينجم عنه قصور كبير في الجانب الحمائي الخاص بالسائح باعتباره الطرف المستهلك مقارنة بما يتمتع به المهني من القدرات المالية.

وفي ضوء الإستنتاجات السابقة يمكننا تقديم الإقتراحات التالية:

✚ في ظل غياب التنظيم القانوني للعقد السياحي في التشريع الجزائري فإن إدراجه ضمن أي عقد من العقود المسماة يكون وفقا للدور الحقيقي والفعلي

لوكالة السياحة والأسفار سواء كوسيط أو مقاول سياحي على الرغم من أنه عقد قائم بذاته له خصائص تميزه عن سائر العقود الأخرى بحكم طبيعته وخصوصيته وتنوع الخدمات السياحية المقدمة من مهني متخصص (وكالة السياحة والأسفار) يستأثر بموقع القوة في المواجهة من ناحية الخبرة والتخصص أمام الزبون المستهلك (السائح) الذي يجهل أدنى تفاصيل الرحلة  ضرورة تدارك النقص على مستوى التشريع وإعادة النظر في مضمون العقد السياحي وجعله ضمن العقود المسماة، بإستحداث قواعد قانونية خاصة تتضمن تنظيم العلاقة العقدية بين وكالة السياحة والأسفار والسائح تنظيمًا وتحديثًا مفصلاً، لأن القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار في القانون رقم 06/99 ولاسيما المواد 14 و 18 و 21 منه لا تكفي لتنظيم هذا العقد الذي فرضه الواقع العملي في النشاط السياحي، لذا ندعو المشرع الجزائري بإضافة قسماً خاصاً لأحكام هذا القانون ينظم الرابطة التعاقدية التي تربط بين الوكالة السياحية والسائح.

 إلزام وكالة السياحة والأسفار بضمان سلامة السائح وسلامة أمتعته التي تكون في حيازته، طيلة تنفيذ الرحلة السياحية ونقترح النص كالاتي: " تضمن وكالة السياحة والأسفار التي تقوم بدور مقدم فعلي للخدمات السياحية سلامة السائح وسلامة أمتعته التي في حيازته ولا تتفي مسؤوليتها إلا بإثبات السبب الأجنبي وجدير بالذكر في الأخير أننا لم نعرض بالتفصيل لموضوع الدراسة وذلك لنقص المراجع سواء العامة أو المتخصصة المهمة بالموضوع.



أولا : المصادر

1 معجم جمال الدين محمد بن منظور، لسان العرب، المجلد الثاني، دون طبعة، دار بيروت.

2-الاتفاقيات الدولية:

-إتفاقية جوادا لآخارا 18 سبتمبر 1961 جاءت لتوحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي، صادقت عليها الجزائر بمقتضى الأمر رقم 267/65 المؤرخ في 25 أكتوبر 1965 (الجريدة الرسمية، العدد 104، المؤرخ في 21 ديسمبر 1965).
-المدونة العالمية لآداب السياحة لسنة 1999، تم إعتماها بقرار صادر عن الجمعية العامة لمنظمة السياحة العالمية التي انعقدت في سانتياغو، تشيلي، في الفترة 27 سبتمبر - 1 أكتوبر 1999.

3-النصوص القانونية:

• الأوامر:

-الأمر رقم 66-211 المؤرخ في 21 يوليو 1966 المتعلق بوضعية الأجانب في الجزائر (الجريدة الرسمية، العدد 64، المؤرخ في 29 يوليو 1966).
-الأمر رقم 68-134 المؤرخ في 13 مايو 1968 المتضمن إنشاء الوكالة السياحية الجزائرية، (الجريدة الرسمية، العدد 49، المؤرخ في 18 يونيو 1968).
-الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون المدني الجزائري، (الجريدة الرسمية، العدد 78، المؤرخ في 30 سبتمبر 1975)، المعدل والمتمم.
-الأمر رقم 95-07 المؤرخ في 25 يناير 1995 المتعلق بالتأمينات المعدل والمتمم (الجريدة الرسمية، العدد 13، المؤرخ في 08 مارس 1995).

• القوانين:

- قانون رقم 15-14 مؤرخ في 28 رمضان عام 1436 الموافق 15 يوليو سنة 2015، يعدل ويتم القانون رقم 98-06 المؤرخ في 3 ربيع الأول عام 1419 الموافق 27 يونيو سنة 1998 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالطيران المدني ، ج ر العدد 41 المؤرخ في 29 يوليو سنة 2015.
- القانون رقم 99-01 المؤرخ في 06 يناير 1999 المحدد للقواعد المتعلقة بالفندقة، (الجريدة الرسمية، العدد 02، المؤرخ في 10 يناير 1999).
- القانون رقم 99-06 المؤرخ في 04 أبريل 1999، الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار (الجريدة الرسمية، العدد 24 المؤرخ في 07 أبريل 1999).
- القانون رقم 10-04 مؤرخ في 5 رمضان عام 1431 الموافق 15 غشت سنة 2010، يعدل ويتم الامر رقم 76-80 المؤرخ في 29 شوال عام 1396 الموافق 23 أكتوبر سنة 1976 والمتضمن القانون البحري.
- القانون رقم 01-13 المؤرخ في 07 غشت 2001 يتضمن توجيه النقل البري وتنظيمه، (الجريدة الرسمية، العدد 44، المؤرخ في 8 غشت 2001)، المعدل والمتمم بالقانون رقم 11-09 المؤرخ في 5 يونيو 2011 (الجريدة الرسمية ، العدد 32، المؤرخ في 8 يونيو 2011).
- القانون رقم 08-09 المؤرخ في 25 فيفري 2008 المتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية (الجريدة الرسمية، العدد 21، المؤرخ في 23 أبريل 2008).
- القانون رقم 08-11 المؤرخ في 25 يونيو 2008 المتعلق بشروط دخول الأجانب إلى الجزائر وإقامتهم بها وتنقلهم فيها (الجريدة الرسمية ، العدد 36، المؤرخ في 02 يوليو 2008).
- القانون رقم 14-03 المؤرخ في 24 فبراير 2014 والمتعلق بسندات ووثائق السفر (الجريدة الرسمية، العدد 16، المؤرخ في 23 مارس 2014).

• المراسيم:

➤ المراسيم الرئاسية:

- المرسوم الرئاسي رقم 03-251 المؤرخ في 19 يوليو 2003 المعدل والمتمم
للمرسوم رقم 66-212 المؤرخ في 21 يوليو 1966 المتضمن تطبيق الأمر رقم
66-211 المؤرخ في 21 يوليو 1966 المتعلق بوضعية الأجانب في الجزائر
(الجريدة الرسمية، العدد 43، المؤرخ في 20 يوليو 2003).

➤ المراسيم التنفيذية:

- المرسوم التنفيذي رقم 66-212 المؤرخ في 21 يوليو 1966 المتضمن تطبيق
الأمر رقم 66-210 المؤرخ في 21 يوليو 1966 المتعلق بوضعية الأجانب في
الجزائر، (الجريدة الرسمية، العدد 64 المؤرخ في 29 يوليو 1966).
- المرسوم التنفيذي رقم 91 - 48 المؤرخ في 16 فبراير 1991 المتضمن إنشاء
اللجنة الوطنية لوكالات السياحة والأسفار ويحدد مهامها وتنظيمها وعملها،
(الجريدة الرسمية، العدد 08، المؤرخة في 20 فبراير 1991).
- المرسوم التنفيذي رقم 2000-47 المؤرخ في 11 مارس 2000 الذي يحدد
التعليم اللجنة الوطنية الاعتماد وكالات السياحة والأسفار وسيرها الجريدة
الرسمية، العدد (14) المؤرخة في 05 مارس (2000)، المعدل بالمرسوم
التنفيذي رقم 10-248 المؤرخ في 14 أكتوبر 2010، الجريدة الرسمية، العدد
62 المؤرخة في 24 أكتوبر، 2010.
- المرسوم التنفيذي رقم 2000-48 المؤرخ في 01 مارس 2000، المحدد
الشروط وكيفيات إنشاء وكالات السياحة والأسفار واستقلالها العلمي بموجب
المرسوم التنفيذي رقم 17-161 المؤرخ في 15 مايو 2017 المحدد لشروط
إنشاء وكالات السياحة والأسفار واستغلالها، (الجريدة الرسمية العدد 30 المؤرخة
في 17 مايو 2017).

- المرسوم التنفيذي رقم 22406 المؤرخ في 21 يونيو 2006 الذي يحدد شروط ممارسة نشاط القليل في السياحة وكيفيات ذلك الجريدة الرسمية، العدد 42، المؤرخة في 25 يونيو 2006.
- المرسوم التنفيذي رقم 06-106 المؤرخ في 10 سبتمبر 2006 المحدد للعناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تصفية الجريدة الرسمية، العدد 50 المؤرخة في 11 سبتمبر 2006.
- المرسوم التنفيذي رقم 107-394 المؤرخ في 17 نوفمبر 2007 المتضمن إنشاء الديوان الوطني الحج والعمرة وتنظيمه وسيره الجريدة الرسمية، العدد 72 المؤرخة في 20 نوفمبر 2007.
- المرسوم التنفيذي رقم 100-65 المؤرخ في 07 فبراير 2009 الذي يحدد الكيفيات الخاصة المنطقة بالإعلام حول الأسعار المطبقة في بعض قطاعات النشاط أو بعض السلع والخدمات المعنية ، الجريدة الرسمية، العدد 110 المؤرخة في 2009.
- المرسوم التنفيذي رقم 10 1800 المؤرخ في 14 يوليو 2010، الذي يحدد شروط وكيفيات النشاء وكالات السياحة والأسعار في إطار نشاطاتها، (الجريدة الرسمية، العدد 44 المؤرخة في 21 يوليو 2010).

ثانيا-المراجع :

1-الكتب :

- أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، دراسة في إلتزامات ومسؤولية وكالات السياحة والسفر، د ط ، المكتبة العصرية، القاهرة، مصر ، 2008.
- أشرف جابر سيد، عقد السيحة، دراسة مقارنة في القانون المصري والفرنسي، د ط ، دار النهضة العربية القاهرة، مصر ، 2001.

- أدريوش سفيان، المسؤولية المدنية لوكالات الأسفار والسياحة تجاه زبائنها " دراسة مقارنة " ، دار القلم للطباعة والنشر والتوزيع، الرباط، المغرب، ط1، 2001.
- أحمد حسن كاظم المسعودي، المسؤولية العقدية للشركات السياحية " دراسة مقارنة "، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، د ط، 2018.
- أحمد مدحت حسن، التشريعات السياحية وعقد الإقامة بالفندق، ط 1، الهيئة المصرية العامة للكتاب، 1993
- بوبشير محند أمقران، النظام القضائي الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط 2، 1994.
- بتول صراوة عبادي، العقد السياحي، دراسة قانونية مقارنة، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2012.
- عابد فايد عبد الفتاح فايد، الإلتزام بضمان السلامة في عقود السياحة في ضوء قواعد حماية المستهلك (دراسة مقارنة)، د ط، دار الكتب القانونية، مصر، 2010
- عبد الفضيل محمد أحمد، العقود التجارية - ماهية العقود التجارية، البيوع التجارية، الرهن التجاري، عقود الوساطة التجارية، الوكالة التجارية، الوكالة بعمولة، عقد السمسرة، وكالات السفر والسياحة، عقد النقل، الطبعة الأولى، دار الفكر والقانون، المنصورة، مصر، 2010.
- عبد الرحمان الشرقاوي، ضمانات حماية مستهلك الخدمات السياحية، قراءة في القانون رقم 31-08 والممارسة القضائية والعملية، حماية السائح في المرحلة السابقة عن التعاقد، أشغال اليوم الدراسي المنظم من قبل مختبر قانون الأعمال بكلية الحقوق، المغرب، جامعة الحسن الأول، المغرب، 16 مارس 2012.
- علي فيلاي، الالتزامات النظرية العامة للعقد، الطبعة الثانية، موفم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2005.

- عبد الفضيل محمد أحمد، وكالات السفر والسياحة من الوجهة القانونية، د ط، مكتبة الجلاء الجديدة، المنصورة، مصر، د ت .
- محمد عبد الوهاب خفاجي، التشريعات السياحية والفندقية (التنظيم القانوني لحقوق المنشأة الفندقية والسياحية والإرشاد السياحي والعاملين بها)، دار الهناء، الاسكندرية ، 2007،
- مصطفى أحمد أبو عمرو، الالتزام بالإعلام في عقود الاستهلاك، دراسة في القانون الفرنسي والتشريعات العربية، (د ، ط)، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2010.
- هباش بن رجاء الحربي وأسعود السيف السهلي، الإعلام السياحي مفاهيمه وتطبيقاته، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
- سامان سليمان إلياس الخالتي، عقد الرحلة السياحية، دراسة تحليلية مقارنة في القانون المدني، د ط، دار الكتب القانونية، مصر، 2009.
- موفق عدنان عبد الجبار الحريري، رامي فلاح الطويل، " التسويق الاستراتيجي لخدمات الفنادق والسياحة"، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
- سراب إلياس وآخرون، تسويق الخدمات السياحية، ط 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002.
- سلطان النصراوي، كاظم احمد البطاط، محمد علي حميد العامري، " القطاع السياحي والنمو الاقتصادي"، دار الأيام للتوزيع، عمان، الأردن، 2018.
- لطفي فهمي علي حمزاوي، علي عبد العزيز العلي، " إدارة الجودة والأمان الغذائي"، جامعة عين شمس، كلية الزراعة، مصر، 2007.
- محمد حسن النقاش، صناعة الرحلات السياحية، دار الكتب والوثائق القومية، مصر، 2014.
- محمد منير حجاب، الإعلام السياحي ، ط1، دار الفجر، القاهرة، مصر، 2002.

- محمود عبد الرحمان، الوسيط في شرح عقد الايجار، دار النهضة العربية، القاهرة، 1989.
- مصطفى أحمد أبو عمرو، الالتزام بالإعلام في عقود الاستهلاك، دراسة في القانون الفرنسي والتشريعات العربية، د ط، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2010.
- مصطفى يوسف كافي، أخلاقيات صناعة السياحة والضيافة، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014
- موفق عدنان عبد الجبار الحريري، رامي فلاح الطويل، التسويق الاستراتيجي لخدمات الفنادق والسياحة، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
- يوسف حليم سلطان الطائي وهاشم فوزي دباس العبادي، إدارة علاقات العميل، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- جمال الدين محمد مرسي ومصطفى محمود أبو بكر، دليل فن خدمة العملاء ومهارات البيع: مدخلك لتحقيق ميزة تنافسية في بيئة الأعمال المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006.
- عبد القادر أقصاصي، الالتزام بضمان السلامة في العقود، الطبعة الأولى، دار الفكر، الجامعي، الإسكندرية، 2010
- عبد الرزاق أحمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، الجزء الأول، نظرية الالتزام بوجه عام، مصادر الالتزام ، د ط، دار إحياء التراث العربي، بيروت، لبنان، د ت.
- جاي ككاندامبولي، كوني موك، بيفيرليس باركس، تعريب سرور علي إبراهيم سرور، إدارة جودة الخدمة في الضيافة والسياحة ووقت الفراغ، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية، 2007.

- عابد فايد عبد الفتاح فايد، الإلتزام بضمان السلامة في عقود السياحة في ضوء قواعد حماية المستهلك (دراسة مقارنة) ، د ط، دار الكتب القانونية، مصر، 2010.
- عبد القادر أقصاوي، الإلتزام بضمان السلامة في العقود، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2010.
- مفتاح خليفة عبد الحميد، التشريعات التي تنظم النشاط السياحي والفندقي، د ط، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2012.
- ضحى محمد سعيد النعمان، المسؤولية المدنية لمتعهدي السفر والسياحة، دراسة مقارنة، د ط، دار الكتب القانونية، مصر، 2014.
- مفتاح خليفة عبد الحميد، التشريعات التي تنظم النشاط السياحي والفندقي، د ط، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2012.
- عبد الرحمان الشرقاوي، العقد السياحي، الطبعة الأولى، دار أبي الرقراق، الرباط، المغرب، 2012.
- قبائلي طيب، شرح قانون الإجراءات المدنية والإدارية " النظام القضائي الجزائري"، دار بلقيس، دار البيضاء، الجزائر، د ط ، 2019.
- مدحت محمود عبد العال، مسؤولية المستأجر عن حريق العين المؤجرة، دار النهضة العربية، القاهرة، 2003،

2-الرسائل الجامعية:

• أطروحات الدكتوراه:

- ريان زير، مساهمة التسويق السياحي في تطوير السياحة في الوطن العربي، دراسة مقارنة، الجزائر، تونس، الإمارات، أطروحة دكتوراه، تخصص تسويق سياحي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، السنة الجامعية 2017/2018.

- سميحة بشينة، عقد السياحة، أطروحة دكتوراه، شعبة القانون الخاص، تخصص عقود مدنية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2018/2019.
- نورة جحايشية، العقد الاستهلاكي في التشريع الجزائري، أطروحة دكتوراه، تخصص قانون أعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2020/2021.
- ليلى حبشاوي، مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن تنفيذ عقد السياحة والأسفار، أطروحة دكتوراه، تخصص قانون خاص، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2017/2018.
- محمد بوراس، الإشهار الكاذب عن المنتجات والخدمات، دراسة مقارنة، أطروحة دكتوراه فرع القانون الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، السنة الجامعية 2011/2012.
- طبيب ولد عمر، النظام القانوني لتعويض الأضرار الماسة بأمن المستهلك وسلامته، دراسة مقارنة، أطروحة دكتوراه، فرع القانون الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، السنة الجامعية 2009/2010.
- علي حساني، الالتزام القانوني للالتزام بالضمان في المنتوجات، دراسة مقارنة، أطروحة دكتوراه، فرع القانون الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، السنة الجامعية 2011/2012.
- عمر بن الزوبر، التوجه الموضوعي للمسؤولية المدنية، أطروحة دكتوراه، فرع القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، جويلية 2017.
- حيدر علي المسعودي، " إدارة تكاليف الجودة استراتيجيا "، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.

• رسائل الماجستير:

- عبد القادر درويش، حماية المستهلك في التشريع الجزائري ، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 1 (كلية الحقوق)، سنة 2017.
- نوال بن طالب ، العقود السياحية وحماية المستهلك، رسالة ماجستير، جامعة وهران 2، 2020
- نهاد عطية، دور إدارة علاقات الزبائن في كسب ولاء زبائن المؤسسات الخدماتية، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر mobilis، رسالة ماجستير، تخصص إدارة وتسويق الخدمات، جامعة الجزائر، 2011.
- بوبكر عباسي، " دور التسويق الداخلي في تطوير جودة الخدمة الفندقية "، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، التجارة وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2009.
- بيطار صبرينة، التعويض في نطاق المسؤولية المدنية في القانون الجزائري، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أدرار، الجزائر، 2015.

3-المقالات:

- أحمد مواقي بناني، الإلتزام بضمان السلامة، المفهوم، المضمون، أساس المسؤولية، مجلة المفكر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد العاشر.

- أمل كاظم سعود ومحمد علي صاحب، الإلتزام بضمان السلامة في العقود السياحية، دراسة مقارنة، مجلة جامعة الأنبار للعلوم القانونية والسياسية، كلية الحقوق، الجامعة المستنصرية، العراق، المجلد الأول، العدد السابع، 2013.

-زينة غانم العبيدي وأحمد سارة العبيدي ، عقد السياحة الإلكتروني، مجلة
جامعة تكريت للعلوم القانونية والسياسية، العراق، المجلد الثاني، العدد السابع،
سنة 2010.

-مراد بن صغير، المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والسفر عن إخلالها
بالتزامها بالإعلام، مجلة الشارقة للعلوم القانونية، الإمارات العربية المتحدة،
المجلد 16، العدد الأول، يونيو 2019.

-مريم خليف، الالتزام بالإعلام الإلكتروني وشفافية التعامل في مجال التجارة
الإلكترونية، مجلة دفاتر السياسة والقانون، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة،
العدد الرابع، جانفي 2011.

- قصي سلمان هلال، الالتزام بالإعلام في عقود الرحلات السياحية، مجلة كلية
القانون للعلوم القانونية والسياسية، جامعة كركوك، العراق، الجزء الأول،
المجلد الأول، العدد 24، 2018.

-رمزي حوحو وكاهنة زواوي، التنظيم القانوني للعلامات في التشريع الجزائري،
مجلة المنتدى القانوني، قسم الكفاءة المهنية للمحاماة، جامعة محمد خيدر،
بسكرة، العدد الخامس، 2013.

-مريم عبد الإله عبد الكريم، عقد الرحلة السياحية ومعايير دوليته، دراسة
مقارنة، مجلة الراافدين للحقوق، المجلد 19، العدد 66، 2021.

-حسين بطيمي ونصيرة غزالي، طبيعة وأساس الالتزام بضمان السلامة، مجلة
الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عمار ثليجي، الأغواط، العدد الثالث عشر،
مارس 2017.

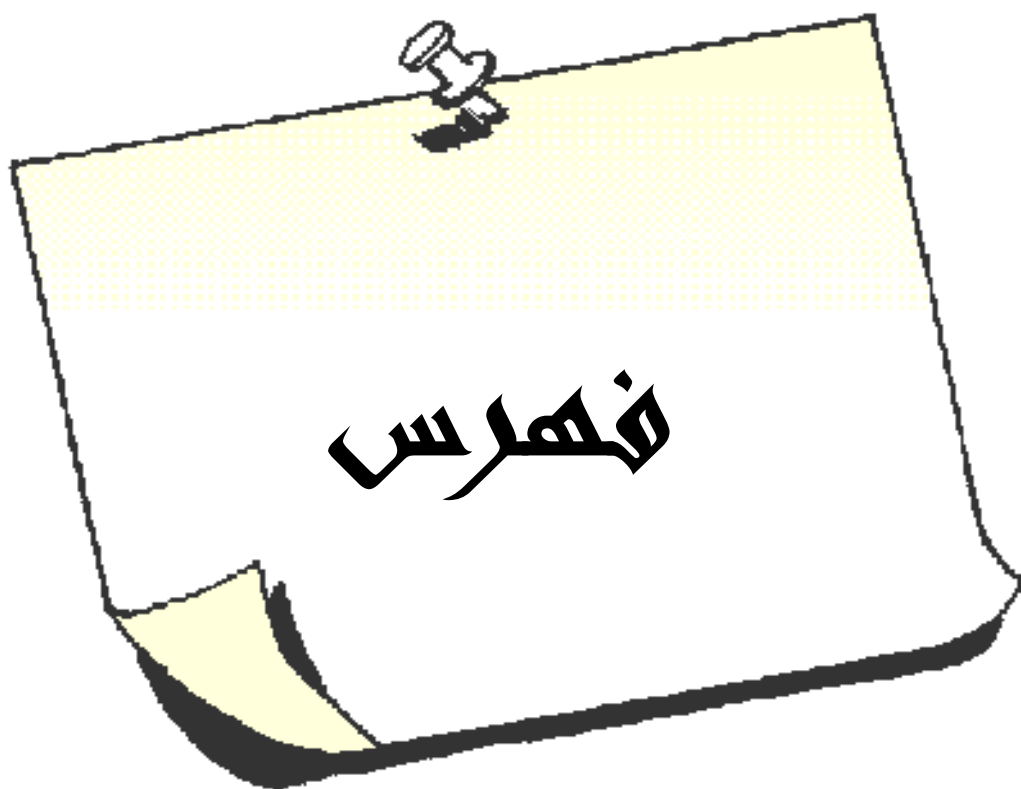
-صبري حمد خاطر، الالتزام قبل التعاقد بتقديم المعلومات، مجلة العلوم
القانونية، جامعة بغداد، المجلد الحادي عشر، العدد الأول، 1996.

- أنيس أحمد عبد الله، رياض شحاذة حسين ، موسى عبد الله حميد، " تحسين أداء جودة الخدمة الفندقية وفق معايير مجلس السياحة البريطاني "، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة تكريت، كلية الإدارية والاقتصادية، المجلد 3، العدد 39، 2017.

4-المسطرة الإجرائية:

-أبو بكر مهم، ضمانات حماية مستهلك الخدمات السياحية، قراءة في القانون رقم 08- 31 والممارسة القضائية والعملية، الالتزام بالإعلام في عقد الرحلة، أشغال اليوم الدراسي المنظم من قبل مختبر قانون الأعمال بكلية الحقوق، جامعة الحسن الأول، المغرب 16 مارس 2012.

-حمزة أنوي، ضمانات حماية مستهلك الخدمات السياحية، قراءة في القانون رقم 08- 31 والممارسة القضائية والعملية، حماية مستهلك الخدمات السياحية في التشريع المغربي، دراسة مقارنة، أشغال اليوم الدراسي المنظم من قبل مختبر قانون الأعمال بكلية الحقوق، جامعة الحسن الأول، المغرب 16 مارس 2012، -أنيس أحمد عبد الله، رياض شحاذة حسين ، موسى عبد الله حميد، " تحسين أداء جودة الخدمة الفندقية وفق معايير مجلس السياحة البريطاني "، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة تكريت، كلية الإدارية والاقتصادية، المجلد 3، العدد 39، 2017



الصفحة	العنوان
-	شكر وعرفان
-	الإهداء
أ - ذ	مقدمة
الفصل الأول : حقوق المستهلك السياحي في التشريع الجزائري	
11	تمهيد
12	المبحث الأول: حق المستهلك السياحي في الحصول على المعلومات
12	المطلب الأول: مفهوم حق المستهلك السياحي في الحصول على المعلومات السياحية
18	المطلب الثاني: الطبيعة القانونية ونطاق تطبيق حق المستهلك السياحي في الحصول على المعلومات السياحية
27	المبحث الثاني: حق المستهلك السياحي في جودة الخدمات السياحية
28	المطلب الأول: حق المستهلك السياحي في الحصول على خدمات وفق معايير
41	المطلب الثاني: آثار جودة الخدمة السياحية.
45	المبحث الثالث: حق المستهلك السياحي في الأمان والسلامة
45	المطلب الأول: ضمان سلامة المستهلك السياحي أثناء الرحلة السياحية
50	المطلب الثاني: حق المستهلك السياحي في الوقاية من المخاطر
57	المبحث الرابع: حق المستهلك السياحي في التعويض
57	المطلب الأول: الحالات التي يحق فيها للمستهلك السياحي الحصول على التعويض
65	المطلب الثاني: آليات حصول المستهلك السياحي على التعويض
70	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: إلتزامات المستهلك السياحي في التشريع الجزائري	
72	تمهيد
73	المبحث الأول: التزام المستهلك السياحي بالدفع في الوقت المحدد
73	المطلب الأول: إلتزام المستهلك السياحي بدفع الأسعار المتفق عليها
77	المطلب الثاني : آثار الإخلال بالإلتزام بالدفع على العلاقة التعاقدية.
82	المبحث الثاني: إلتزام المستهلك السياحي بشروط العقد.

83	المطلب الأول: الإلتزام بإحترام برنامج الرحلة السياحية.
90	المطلب الثاني : الإلتزام بتنفيذ بنود العقد السياحي
98	المبحث الثالث: التزامات المستهلك السياحي في مواجهة مقدي الخدمات السياحية
99	المطلب الأول: التزامات السائح النزول في مواجهة صاحب الفندق
103	المطلب الثاني: التزامات المستهلك السياحي في مواجهة الناقل السياحي
110	خلاصة الفصل
112	الخاتمة
116	قائمة المصادر والمراجع
129	الفهرس
132	الملخص



ملخص باللغة العربية:

يتجسد العقد السياحي في الاتفاق بين السائح ووكالة السياحة والأسفار، حيث تلتزم الوكالة بتقديم خدمات سياحية متنوعة، سواء بطلب من الزبون أو باقتراح منها. وقد نظم المشرع الجزائري هذا العقد بموجب القانون 99-06 الصادر في 1999/04/04، مستلهماً من التشريعات المصرية والمغربية والفرنسية، مع التركيز على حماية السائح كمستهلك للخدمة. ويتضمن العقد مراحل التكوين، الإبرام، والتنفيذ، وما يترتب عن ذلك من التزامات متبادلة. وباعتبار الوكالة جهة محترفة، فإن أي إخلال من جانبها يؤدي إلى قيام مسؤوليتها المدنية، سواء على أساس الخطأ الشخصي أو أخطاء مقدمي الخدمات السياحية المتعاملين معها، مما يتيح للسائح المطالبة بالتعويض عن الأضرار المادية أو المعنوية التي تلحق به. ويهدف هذا التأطير القانوني إلى تعزيز حماية السائح ودعم التنمية الاقتصادية.

الكلمات المفتاحية : وكالة السياحة والأسفار، العقد السياحي، السائح، مقدمي الخدمات المسؤولية المزدوجة.

Summary (in English):

The tourism contract is embodied in the agreement between the tourist and the travel and tourism agency, whereby the agency commits to providing various tourism services, either upon the customer's request or at the agency's initiative. The Algerian legislator has regulated this contract through Law No. 99-06 dated April 4, 1999, drawing inspiration from Egyptian, Moroccan, and French legislation, with a focus on protecting the tourist as a consumer of services. The contract encompasses the stages of formation, conclusion, and execution, along with the resulting mutual obligations. As a professional entity, any breach by the agency entails its civil liability, whether based on personal fault or on the errors of third-party service providers contracted to carry out parts of the tourism program. This grants the tourist the right to claim compensation for any material or moral damage suffered. This legal framework ultimately seeks to reinforce tourist protection and contribute to national economic development.

Keywords: Travel and tourism agency, tourism contract, tourist, service providers dual liability.

الحمد لله

الْحَمْدُ لِلَّهِ عَدَدَ كُلِّ شَيْءٍ، وَالْحَمْدُ لِلَّهِ مِلْءَ كُلِّ شَيْءٍ

INSTA:PAHE048