

جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم الحقوق



مذكرة ماستر

ميدان: الحقوق والعلوم السياسية

فرع: الحقوق

تخصص: التنظيم القانوني للمهن الفندقية و السياحية

رقم.....:

إعداد الطالب(ة):

(1) الوافي عبد القادر

(2) بن زطة مراد

يوم: 2025/06/02

مسؤولية وكالات السياحة و الأسفار

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة بسكرة	أستاذ محاضر-أ-	خليلي سهام
مشرفا	جامعة بسكرة	أستاذ محاضر-ب-	أمال بولغب
مناقشا	جامعة بسكرة	أستاذ محاضر-ب-	دنش لبنى

السنة الجامعية: 2024-2025



شكر و عرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين، سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

أتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى أستاذتي الفاضلة "آمال بولغب"، مشرفة هذا البحث، التي كانت لها الدور الكبير في توجيهنا وإرشادنا طوال فترة إعداد هذه المذكرة. لقد كان صبرها وتفانيها في نقل العلم لنا مصدر إلهام ودافع قوي لاستكمال هذا العمل.

كما نتوجه بالشكر إلى جميع أستاذتي الكرام في كلية الحقوق والعلوم السياسية الذين أثروا معرفتنا وقدموا لنا الدعم العلمي والمعنوي.

ولا يفوتنا أن نشكر عائلتنا وأصدقائنا على دعمهم المستمر وتشجيعهم المتواصل، الذي كان له الأثر الكبير في إنجاز هذا البحث.

أخيرًا، نشكر كل من ساهم بأي شكل في تسهيل إنجاز هذا العمل، ونسأل الله أن يجعل هذا الجهد في ميزان حسنات الجميع.

الإهداء

قال تعالى: (يرفع الله الذين امنوا منكم والذين أوتوا العلم درجات)

الحمد لله الذي ما تم جهد ولا ختم سعى إلا بفضلته وما تخطى

العبد من عقبات وصعوبات إلا بتوفيقه

نهدي هذا العمل إلى أغلى ما في الوجود أبويننا وأمهاتنا

الذين سهروا وتعبوا لإيصالنا إلى هذا اليوم

ونهدي هذا الجهد إلى أساتذتنا الكرام، الذين لم يبخلوا علينا بعلمهم وخبراتهم،

وكانوا لنا قدوة ومصدر إلهام.

كما نهدي هذا العمل إلى أصدقائنا وزملائنا، الذين شاركونا رحلة الدراسة بكل ما

فيها من تحديات وإنجازات.

وأخيرًا، إلى كل من ساهم في إنجاز هذا البحث، فلکم منا أسمى آيات الشكر

والامتنان.

مقدمة

مقدمة:

تعد وكالات السياحة والأسفار من الجهات الفاعلة في قطاع السياحة، حيث تلعب دور الوسيط بين العملاء ومقدمي الخدمات السياحية، مثل شركات الطيران، الفنادق وشركات النقل، ومع هذا الدور المحوري تنشأ مسؤوليات قانونية وأخلاقية تحدد التزامات هذه الوكالات تجاه عملائها، سواء فيما يتعلق بجودة الخدمات المقدمة، أو احترام العقود والاتفاقيات أو التعامل مع الحالات الطارئة والمشكلات التي قد تواجه المسافرين.

وكون هذه الوكالات تساهم في تعزيز قطاع السياحة والذي له دور مهم في تعزيز النشاط الاقتصادي قام المشرع الجزائري بوضع قانون يحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار وهو القانون رقم ستة لسنة 1999 المؤرخ في 4 أفريل 1999، ومن هنا تبرز أهمية الموضوع وذلك بحثاً في محاولة تحديد هذا المضمون بشكل يتماشى مع المقتضيات الحالية لتحقيق التوازن بين الأطراف المتعاقدة إذ نجد ان تطور الدور الذي تقوم به الوكالات السياحية من مجرد وسيط لتقديم الخدمة السياحية إلى مؤسسة سياحية تمارس نشاطاً تجارياً تسعى من خلاله إلى تحقيق الربح مقابل تقديم مجموعة من الخدمات السياحية إلى الزبائن وهنا يصطدم الزبون مع الوكالة السياحية فليست كل الوكالات السياحية صادقة في عروضها، يواجه العميل السياحي العديد من الإشكالات خلال تعامله مع وكالات السياحة والسفر¹، والتي قد تؤثر سلباً على تجربته السياحية وتؤدي إلى فقدان الثقة في هذه الوكالات. من أبرز هذه المشكلات: تقديم تذاكر سفر وهمية أو غير مؤكدة، مما يعرض العميل لمواقف محرجة أو خسائر مالية، إضافة إلى الإقامة في مرافق سياحية لا تتطابق مع المواصفات المعلن عنها، سواء من حيث التصنيف أو الخدمات. كما يشكو بعض العملاء من التعديلات غير المبررة على البرامج السياحية المتفق عليها، أو إلغاء بعض الأنشطة دون إشعار مسبق. ومن المشكلات المتكررة أيضاً رفض الوكالة إعادة المبالغ المدفوعة في حال إلغاء الرحلة، بحجة وجود "سياسة غير مرنة" دون أن يكون العميل على علم بها مسبقاً. هذا إلى جانب ضعف خدمات الدعم والمساعدة أثناء الرحلة، مما يترك العميل في مواجهة التحديات دون دعم فعال. ولهذا، فإن من الضروري تعزيز الوعي القانوني لدى العملاء، والتأكيد على أهمية العقود المكتوبة، وضرورة مراجعة شروط الحجز والإلغاء بدقة قبل إتمام أي اتفاق، فاختيار موضوع مسؤولية وكالات السياحة والأسفار يعود إلى أسباب ذاتية وأخرى موضوعية، وتتمثل الدوافع الذاتية في الاهتمام والشغف المسبق لمعرفة نشاط هذه الوكالات التي تنظم الرحلات وتقدم الخدمات المرتبطة بها، أما السبب الموضوعي فهو المشكلات التي تواجه العميل السياحي" استجابةً لما يشهده قطاع السياحة من تطور متسارع، وزيادة الاعتماد على الوكالات السياحية في تنظيم الرحلات والخدمات المرتبطة بها. وبالرغم من هذا التطور، لا تزال هناك فجوة واضحة في حماية حقوق العملاء السياحيين، حيث تتكرر حالات الإخلال بالتزامات الوكالات، مثل عدم الوفاء بالخدمات المتفق عليها، أو تقديم معلومات مضللة، أو عدم توفير آليات فعالة لحل النزاعات. ومن هنا تبرز أهمية البحث في هذا الموضوع لتسليط الضوء على الجوانب القانونية والتنظيمية التي تحكم العلاقة بين الوكالة والعميل، وتحليل أوجه القصور، واقتراح حلول تعزز من الشفافية والمصداقية في هذا القطاع الحيوي، خاصة مع كونه مساهماً رئيسياً في الاقتصاد الوطني ورافداً

¹ صادرة عن وزارة السياحة -النظام العام للسياحية في المملكة العربية السعودية- تاريخ دخول الموقع 20مارس

[https:// laws.boe.gov.sa/Boelaws/Laws/Lawdetails.2025](https://laws.boe.gov.sa/Boelaws/Laws/Lawdetails.2025)

مهماً لحركة السياحة المستدامة، وعلى ضوء ما سبق، تتبلور الإشكالية الرئيسية لهذا البحث في التساؤل التالي: إلى أي مدى تُعدّ الضمانات القانونية التي أقرّها المشرّع الجزائري كافية لضبط مسؤولية وكالات السياحة والسفر إتجاه الزبون؟

وكأسئلة فرعية تطرقنا إلى:

- 1) ما هو المفهوم القانوني والوظيفي لكل من السياحة والوكالات السياحية؟
- 2) كيف عرف الفقه والتشريع الجزائري العقد السياحي؟ وماهي أبرز خصائصه التي تميزه عن العقود التقليدية؟
- 3) ما هو نطاق المسؤولية المدنية التي تتحملها وكالات السياحة والأسفار في حال الإخلال لالتزاماتها التعاقدية؟

4) هل توفر الحماية الجنائية الحالية رادعا فعالا للوكالات المخالفة؟

وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، وذلك من خلال توصيف وتحليل النصوص القانونية والتنظيمية المتعلقة بوكالات السياحة والأسفار في التشريع الجزائري، مع محاولة تفسير أبعادها ومضامينها في ضوء الواقع العملي والممارسات المعاصرة. كما تم الاستعانة بالمنهج المقارن بشكل جزئي لمقارنة بعض الجوانب القانونية مع ما هو معمول به في تشريعات دول أخرى، من أجل إثراء البحث واقتراح حلول تشريعية أكثر فعالية واجه هذا البحث عدة صعوبات حالت دون الوصول للسلس إلى بعض النتائج المرجوة، ومن أبرزها:

1) ندرة المراجع التي تعالج موضوع مسؤولية وكالة السياحة والأسفار في التشريع الجزائري.

2) تشعب الموضوع وتداخله بين فروع متعددة من القانون، مثل: القانون المدني، القانون التجاري، وقانون حماية المستهلك، مما تطلب مجهودا إضافيا في التوفيق بين هذه الجوانب وتحليلها بانسجام.

3) غموض في النصوص القانونية.

ورغبة في التوصل إلى نتائج مرضية، قسمنا هذه الدراسة إلى فصلين:

الفصل الأول البعد المفاهيمي للوكالات السياحية والعقد السياحي.

الفصل الثاني نطاق المسؤولية للوكالات السياحية.

الفصل الأول:

البعد المفاهيمي للوكالات السياحية والعقد
السياحي

تمهيد:

إن لوكالات السياحة والسفر دور مهم في ترقية النشاط السياحي لما تقدمه من خدمات وتسهيلات بالنسبة للزبون وهي ترقى دائما إلى توفير أفضل خدمة ومن هنا برز العقد السياحي كآلية قانونية تنظم هذه العلاقة، وتحدد التزامات الوكالة من جهة، وحقوق العميل السياحي من جهة أخرى. ويُعتبر هذا العقد من العقود الحديثة ذات الطبيعة الخاصة حيث يتميز بتركيبية مركبة تشمل عناصر من عدة عقود تقليدية (كالبيع، والخدمات، والنقل).
وعليه، فإن تحديد المفاهيم الأساسية لكل من "الوكالات السياحية" و"العقد السياحي" يُعد خطوة أساسية لفهم الأساس القانوني لهذه العلاقة، وتحليل مدى كفاية الضمانات التشريعية لحماية المستهلك السياحي.

المبحث الأول: مفهوم الوكالات السياحية والعقد السياحي:

يعود ظهور الوكالات السياحية في العالم إلى مؤسسي أول وكالة سياحية حقيقية توماس فقد كانت فكرة السفر مكلفة ماديا وبدنيا وذلك قبل اختراع وسائل المواصلات الحديثة، إلا أنه وبسبب التقدم التكنولوجي وتكثف الأفراد نحو السفر الشيء الذي ألح على ظهور بعض المكاتب ووسعت أنشطتها وأعمالها بهدف تنفيذ رغبات الأفراد وأهداف سفرهم ومن ثم كان ظهور الشركات ووكالات السياحة والأسفار بشكل أوسع ومنظم وهذا ما درسناه ضمن المطالب المدرجة تحت هذا المبحث.

المطلب الأول: مفهوم الوكالات السياحية:**الفرع الأول: تعريف السياحة لغة واصطلاحا:**

السياحة عبارة عن ساح في الأرض والتي تعني ذهب وسار أي السياحة معناها الانتقال والدوران، وقد جرت عدة محاولات من قبل الباحثين لإعطاء تعريف موحد وشامل للسياحة وكل باحث ركز على جزء معين أو على ظاهرة معينة حيث منهم من ركز على ظاهرة اجتماعية، أو اقتصادية، أو ثقافية أو دينية ومنهم من اعتبرها على أساس تنمية العلاقة الدولية الإنسانية والثقافية.²

إن أصل كلمة سائح يدل على استمرار الشيء وذهابه فالسياحة لغة مطلق الذهاب في الأرض للعبادة أو التنزه أو الاستطلاع أو غيره وقد وردت السياحة في الاطلاع الشرعي بمعان متعددة وهي الصيام والأمان والجهاد والسير في الأرض، أو للاعتبار والتفكر أو تحقيق مطلب شرعي من حج وزيارة وطلب علم، كما ورد لفظ السياحة في قوله تعالى: "فسيحوا في الأرض أربعة أشهر واعلموا إنكم غير معجزي الله وإن الله مخزي الكافرين".³

يقصد بالسياحة في هذه الآيات الكريمة سياحة العبد إما للتقرب من خالقه بالصلاة والصوم والجهاد أو تجولا في الأرض للتعبد والتدبر والتأمل في ملكوت الخالق في خلقه والموعظة.⁴

الفرع الثاني: تعريف الوكالات السياحية

تعددت التعاريف حول مفهوم الوكالة السياحية فنجد من عرفها على أنها: يقصد بها مشروع يهدف إلى تحقيق الربح، ويكون هدفه تقديم خدمات متنوعة للراغبين في السفر والسياحة بناء على طلبهم، وقد تقوم بتنظيم رحلات تتولى إعدادها ودعوة الجمهور إلى الاشتراك فيها، وتعرف على أنها عبارة عن شركة تقوم بتنظيم رحلات شاملة وتسويقيا مع تقديم كافة الرحلات في أثناء الرحلة، كما سلطت معظم النظم القانونية على وكالات السياحة والسفر من الجانب التنظيم نظرا لأهميتها ومن ثم تعددت تعريفاتها الفقهية والقانونية، لذلك سنحاول الوقوف على التعريف القانوني لها.

أولا التعريف القانوني:

نص المشرع الجزائري في القانون المتعلق بوكالات السياحة والسفر رقم 05 لسنة 1990، نجد أنه عرف وكالة السياحة والأسفار كما يلي: تعتبر وكالة السياحة والأسفار كل مؤسسة تجارية تلخص هدفها في تقديم خدمات بصفة دائمة للسياحة والمسافرين لها علاقة بتنقلاتهم وإقامتهم، الذي الغي بالقانون رقم 06 لسنة 1999 المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار، من تقادي العيب الذي اكتنف القوانين التي سبقته كالقانون رقم 488 لسنة 1963 وكذلك القانون رقم 286 لسنة 1967 في تعريفه لوكالات السياحة والسفر وذلك في الفقرة الأولى من المادة الثالثة التي تنص على: يعتبر في مفهوم هذا القانون وكالة سياحة وأسفار: كل مؤسسة تجارية تمارس بصفة دائمة نشاطا سياحيا يتمثل في بيع مباشرة أو غير مباشرة رحلات وإقامات فردية وجماعية وكل أنواع الخدمات المرتبطة بها كما هو منصوص عليها في المادة 4 أدناه.

ثانيا: التعريف العام:

² / أحمد محمود، مقابلة صناعة السياحة، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2007. ص 19.

³ / سورة التوبة الآية 2.

⁴ / انظر ابن كثير، تفسير القرآن العظيم ج 2.

وكالة السياحة والأسفار هي جهة وسيطة بين الزبون ومزودي خدمات السفر مثل الفنادق وشركات الطيران وتقوم بتنظيم الرحلات، تقديم النصائح السياحية، وتسيير إجراءات السفر.

المطلب الثاني: مفهوم العقد السياحي:

إذا كان القانون رقم 06/99 السالف الذكر قد تناول تعريف عقد السياحة والأسفار، فإن ذلك لا يعني أن المشرع الجزائري قد وضع لهذا العقد تعريفا جامعاً مانعاً، وهذا ما يستدعي بالضرورة مناقشة هذا التعريف في هذا المطلب على ضوء ما جاء في الفقه والقانون المقارن في هذا المجال.

الفرع الأول تعريف العقد السياحي

1- التعريف العام: عقد السياحة والأسفار هو عقد يبرم بين الزبون أي السائح ووكالة السياحة والأسفار التي تقوم هذه الأخيرة بموجب هذا العقد بتنظيم رحلة سياحية تتضمن مجموعة من الخدمات وذلك مقابل مبلغ مالي.

2- تعريف الاتفاقيات الدولية: ورد تعريف عقد السياحة والأسفار في الفقرة الأولى من المادة الأولى من الاتفاقية الدولية المتعلقة بعقد الرحلة المنعقدة ببروكسل في 1970/04/23 كما يلي "عقد الرحلة هو عقد تنظيم رحلة أو عقد وساطة في الرحلة".⁵

وقد عرفت الفقرة الثانية من المادة نفسها عقد تنظيم الرحلة بأنه "كل عقد يتعهد بموجبه شخص باسمه بان يزود شخصا اخر مقابل ثمن إجمالي بمجموعة من الخدمات المتكونة من النقل، الإقامة المنفصلة عن النقل، أو خدمات أخرى مرتبطة بهما".

3- تعريف المشرع الجزائري: عرف المشرع الجزائري عقد السياحة والأسفار في المادة 14 من القانون رقم 06/99 السالف الذكر كما يلي: "يقصد بعقد السياحة والأسفار، كل اتفاق مبرم بين الوكيل السياحي والزبون والمتضمن وصفا لطبيعة الخدمات المقدمة وحقوق والتزامات الطرفين خاصة فيما يتعلق بالسعر وإجراءات التسديد ومراجعة الاسعار المحتملة والجدول الزمني وشروط بطلان وفسخ العقد".

يتضح من هذا التعريف أن المشرع الجزائري ترك لأطراف عقد السياحة والأسفار الحرية الكاملة في الاتفاق على نوع الخدمات السياحية وسعرها. وهذا أمر مقبول بالنظر إلى كون المادة الرابعة من القانون نفسه قد تناولت بيان الخدمات التي يمكن لوكالة السياحة والأسفار القيام بها، والمتمثلة كحد أقصى في تنظيم وتسويق أسفار ورحلات سياحية وإقامات فردية وجماعية شاملة لجميع الخدمات المرتبطة بها وكحد أدنى في حجز الغرف بالمؤسسات الفندقية، وبيع كل أنواع تذاكر النقل وأماكن الحفلات الترفيهية ذات الطابع الثقافي أو الرياضي أو غير ذلك، وبين هذين الحدين، الأدنى والأقصى يمكن للطرفين الاتفاق على أية خدمة لها علاقة بمجال السياحة والأسفار سواء ورد ذكرها في مختلف الفقرات المشكلة للمادة 04 من القانون رقم 66/09 السالف الذكر أم لا، مادام المشرع الجزائري قام بتعداد هذه الخدمات تحت عبارة "على وجه الخصوص، مما يدل على أنها ليست مذكورة على سبيل الحصر".⁶

⁵ / رابح بلعزوز، النظام القانوني لعقد السياحة والأسفار في التشريع الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون، منشورة جامعة بومرداس، 2005، ص، 16.

⁶ / رابح بلعزوز، مرجع سابق، ص 16.

الفرع الثاني: خصائص العقد السياحي:

أولاً: الخصائص العامة: المقصود بالخصائص العامة هي تلك التي يشترك فيها العقد السياحي مع غيره من العقود ومن أهمها:

1- عقد تجاري غير رسمي:

لا تختص العقود التجارية بنظرية مستقلة عن تلك التي تحكم العقود المدنية، فلا تختلف العقود التجارية عن العقود المدنية لا من حيث الأركان ولا من حيث شروط الصحة.⁷

ويمكن تعريف العقد التجاري بأنه العقد الذي يولد في ذمة الطرفين أو احدهما التزاما تجاريا الذي يتحدد بناء على نظرية العمل التجاري، لذلك فإن معظم العقود تعتبر تجارية حيناً ومدنية حيناً آخر، فعقد البيع مثلاً يعتبر تجارياً إذا تم بين تاجرين أو كان أحد الطرفين تاجراً بينما يعتبر عقداً مدنياً إذا لم يكن أحد طرفيه تاجراً، والسبب في ذلك أن العقد في الحالة الأولى يولد التزاماً تجارياً في ذمة أحد طرفيه على الأقل بينما يولد التزاماً مدنياً في ذمة الطرفين في الحالة الثانية. حيث أن البيئة التجارية أصبحت تشهد عقوداً لم يسبق لها مثيل ولم ينص عليها القانون التجاري ووجدت تلبية لمتطلبات التعامل التجاري واستقر العرف التجاري عليها ومن أبرزها:

عقود نقل التكنولوجيا، عقود الترخيص التجاري عقد الإيجار التمويلي وعقد الإعلان التجاري ولعل عقد السياحة واحد من هذه العقود. ويلاحظ أن تجارية العقد تتحقق سواء أبرم بصورة مباشرة بين وكالة السياحة والسفر والسائح وأبرم بصورة غير مباشرة كما في الرحلات السياحية الشاملة بين وكالتي السياحة والسفر إحداها منظمة والأخرى منفذة، حيث تقوم الأولى بدور الوكيل الذي يتولى تنظيم برنامج الرحلة السياحية والإعلان عنه وبيعه إلى وكالة السياحة المنفذة التي تتولى توزيع البرنامج والترويج له، والتعاقد مع العملاء كما بينا سابقاً.

إذ إن عمل وكالة السياحة والسفر عملاً تجارياً استناداً لقانون التجارة المصري رقم 17 لسنة 1999 حيث تنص الفقرة {ن} من المادة الخامسة على أنه: "تعد الأعمال الآتية تجارية إذا كانت مزاولتها على وجه الاحتراف من أعمال السياحة".⁸ أما المشرع الجزائري فقد اعتبر عقد السياحة عقداً تجارياً وذلك بالرجوع إلى الفقرة الثالثة من المادة الثالثة من القانون التجاري التي تنص: "يعد عملاً تجارياً بحسب شكله: التعامل بالسفحة بين كل الأشخاص".⁹

المشرع الجزائري اعتبر عمل الوكالات ومكاتب الأعمال عملاً تجارياً بحسب الشكل والغاية من وراء ذلك هو حماية الجمهور الذي يتعامل معها من جهة ولإخضاعها لقواعد القانون التجاري.

العقد السياحي عقد رضائي تقاس فيه الحقوق والالتزامات على أساس الزمن:

الأصل في العقود الرضائية ويعد العقد السياحي منها، دون الحاجة لإفراغه في شكل معين، حيث لا تشترط الكتابة لانعقاده إذ يجوز إثبات العقد بطرق الإثبات كافة بما في ذلك البرقيات والخطابات والتكلسات والفاكسات.

⁷ رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في القانون، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2018/2019.
⁸ جمهورية مصر العربية، قانون التجارة، القانون رقم 17 لسنة 1999، الجريدة الرسمية، العدد -19- (مكرر) بتاريخ 17 مايو 1999.

⁹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون التجاري، الأمر رقم 75_59 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975، المعدل والمنتم للمادة 3 الفقرة 3.

في هذا الصدد نص المشرع الجزائري في المادة 15 من القانون رقم 99_06 المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والإسفار على ضرورة إدراج مضمون الخدمة السياحية المزمع تقديمها من وكالة السياحة والأسفار إلى الزبائن_ السياح_ في شكل عقد كما أكدت المادة 16 من القانون نفسه على ضرورة وجود عقد محدد لحقوق وواجبات الأطراف المتعاقدة، وفي حالة ضياع هذا المستند لا يترتب عليه أي أثر من حيث وجود وصحة العقد السياحي مما يثبت رضائية العقد السياحي.

وهكذا يتضح من نص المادتين المذكورتين أعلاه أن العقد السياحي من العقود الرضائية، إذ يكفي لانعقاده مجرد تبادل إرادتي الزبون السائح والوكيل السياحي (وكالة السياحة والأسفار) بالموافقة عليه وتطابق الاجاب والقبول على كافة عناصر العقد.

3 - عقد مركب:

يعتبر عقد السياحة عقد مركب لأنه لا يقتصر على نوع واحد من الخدمات أو الالتزامات بل يجمع بين عدة عناصر قانونية مستقلة تكون عادة موضوع عقود منفصلة.¹⁰

مكونات العقد المركب في السياحة:

➤ عقد السياحة قد يشمل: عقد إقامة.

➤ عقد إطعام: الواجبات التي تقدم أثناء الرحلة.

➤ عقد تأمين: ضد الحوادث أو إلغاء الرحلة.

➤ عقد نقل.¹¹

➤ ثانيا: الخصائص الخاصة:

➤ 1- عقد السياحة والأسفار من عقود الخدمات:

➤ من التقسيمات الحديثة التي تعرض لها الفقه المعاصر تقسيم العقود بحسب موضوعها إلى عقود الأموال، وعقود أخرى محلها تقديم الخدمات، والأولى تقع على الأشياء المادية كالبيع والإيجار والثانية تصب على تقديم الخدمات والنشاطات المهنية التجارية كالنقل والوساطة.

➤ وبالنظر في مضمون عقد السياحة والأسفار نجد أنه عبارة عن عقد خدمات، لأن الوكيل السياحي يلتزم بتقديم خدمات سياحية للعميل وتتمثل أساسا في بيع الرحلات والإقامات الفردية والجماعية، لكن عند التمعن في طبيعة هذا العقد_ العقد السياحي_ نجد أنه لا يعتبر عقد أموال ينصب على البيع فقط، وإنما عقد خدمات أيضا، لأن التزامات البائع ومسؤوليته المدنية باعتبار البيع من عقود الأعمال تختلف عن التزامات المقاول ومسؤوليته المدنية، بوصف المقاول من عقود الخدمات، والوكيل في هذه الحالة يقدم خدمات تنصب على جهد بشري متمثل في النشاط المهني والخبرة والإرشادات الموجهة للمستفيد من هذه الخدمة.

➤ 2_ عقد السياحة والأسفار من العقود المركبة:

➤ العقد المركب هو العقد الذي ينطوي على عدة عمليات قانونية يحتوي كل منها على عقد يصبح مزيج من العقود، والعقود المركبة تكون على وجهين، الأول عندما يسعى المتعاقدان

¹⁰ / القانون رقم 06/99 المؤرخ في 04 أفريل 1999.

¹¹ / المادة 04 تحدد مهام وكالات السياحة والأسفار وتبين أنها تقوم بتنظيم وتسويق مجموعة من الخدمات.

إلى عدة أغراض تتمثل الصعوبة هنا في أن تخضع كل عملية لأحكام العقد الخاص بها، والثاني عندما يسعى المتعاقدان إلى غرض واحد براد تحقيقه من مجموع العمليات القانونية التي يشتمل عليها العقد.¹²

ففي الحالة الأولى إذ لم يبرم السائح عقد السياحة والأسفار، والذي يعتبر عقدا مركبا، ولجأ آنذاك إلى وكالة السياحة والسفر وهذه الأخيرة يفترض فيها تنفيذ برنامج الرحلة السياحية وإبرام عدة عقود عقد النقل بصوره الثلاث برا أو بحرا أو جوا الذي يبرم بين إحدى الشركات أو وكالات النقل، وكذا عقد الفندقية الذي يعتبر عقدا مركبا لاحتوائه على: عقد إيجار بالنسبة للإقامة، عقد بيع بالنسبة للمأكولات والمشروبات، عقد ودیعة لحفظه أمتعة النزيل.

ويسعى المتعاقدان إلى إبرام عقد واحد يحقق جميع العمليات القانونية التي تتضمنها هذه العقود وهو العقد السياحي الذي يبرم بين الوكالة السياحية والسائح مباشرة، وبمقتضاه تنفذ الوكالة برنامج الرحلة السياحية من ناحية الإعداد والتنظيم، وتوفير النقل والإقامة الفندقية بما يتفق مع رغبة السائح والعميل.

وعليه، يُعد العقد السياحي الإطار القانوني الذي ينظم نشاط وكالة السياحة والأسفار، ويشمل ذلك حجز تذاكر السفر وأماكن الإقامة، بالإضافة إلى تنظيم الرحلات الشاملة، ابتداءً من الإعلان عنها ودعوة الزبائن للمشاركة فيها، مقابل مبلغ إجمالي يغطي تكاليف النقل والإقامة في الفنادق. كما يشمل العقد تقديم خدمات سياحية إضافية لتسهيل إجراءات السفر للعملاء، مثل الحصول على تأشيرات الدخول، صرف العملات، وغيرها من التسهيلات ذات الصلة.

تقوم وكالة السياحة والأسفار بتقديم خدمات متنوعة باسم السائح ولحسابه، وقد تكون هذه الخدمات في إطار عقد نقل إذا كانت الوسائل مملوكة لها أو مستأجرة، أو في شكل عقد وكالة بالعمولة للنقل.

فإذا قامت الوكالة بإعداد برنامج الرحلة السياحية وتنظيمها وتنفيذها باستخدام وسائل نقل تملكها أو تملك حق الانتفاع بها، مع توفير الإقامة في منشآت فندقية تابعة لها، وكانت مشاركة العميل تقتصر على الموافقة على البرنامج ودفع التكاليف، فإن العلاقة بين الطرفين تعتبر علاقة مقاوله. وتُعد الوكالة في هذه الحالة بمثابة المقاول الأصلي الذي يتحمل المسؤولية أمام العميل كرب عمل.

ولا ينقص من اعتبار هذا العقد عقد مقاوله أن تُعهد الوكالة ببعض المهام إلى مهنيين متخصصين كناقل أو صاحب مطعم أو مرشد سياحي، لأن ذلك لا يُغيّر من طبيعة التزامها الأساسي.¹³

وعليه، فإن عقد السياحة والأسفار، بوصفه الإطار الذي يحكم العلاقة بين السائح ووكالة السفر، يتضمن التزامات متعددة ومتشابهة، ما يجعل تكييفه القانوني متعدداً؛ فقد يُعتبر عقد وكالة أو نقل أو وكالة بالعمولة أو مقاوله. إلا أن هذا التعدد لا يُجزئه، بل يمثل وحدة قانونية تهدف في جوهرها إلى تنفيذ رحلة آمنة ومريحة للعميل، تشمل النقل والإقامة والإرشاد وغير ذلك، كما هو الحال في رحلات الحج والعمرة.

3: عقد السياحة والأسفار من عقود الأذعان:

¹² / مباركة وحنان كركوري، عقد السياحة والأسفار في القانون الجزائري، مذكرة ماستر، جامعة ورقلة، الجزائر، 2021. ص 31.

¹³ / مباركة وحنان كركوري، مرجع سابق. ص 31.

يُعرّف عقد الإذعان بأنه ذلك العقد الذي يُملي فيه أحد الطرفين شروطه بشكل منفرد، دون أن يكون للطرف الآخر خيار سوى القبول بها أو رفض العقد كلياً. ويتميز هذا النوع من العقود بوجود طرف مهيمن يفرض شروطاً معدة سلفاً، غالباً بسبب احتكار فعلي أو قانوني للسلع أو الخدمات، مما يمنع الطرف المتلقي من مناقشة بنود العقد. وتُعد عقود الخدمات التي تقدمها الشركات الكبرى، كالكهرباء والغاز والهاتف الثابت، أمثلة شائعة على عقود الإذعان. وقد ظهرت هذه العقود بشكل واسع في المجتمعات الحديثة نتيجة ازدياد عدد المتعاقدين، وغياب الوقت الكافي للتفاوض الفردي على الشروط، مما دفع بالشركات إلى تقديم عقود جاهزة للعرض على الجمهور. كما تقوم الشركات الكبرى، نظراً لما تمتلكه من قوة اقتصادية أو تقنية، بوضع شروطها التعاقدية مسبقاً، ويُطلب من كل من يرغب في التعاقد بشأن خدمة معينة أن يقبل بهذه الشروط كاملة دون مناقشتها، ويُعد عقد السياحة والسفر نموذجاً واضحاً لهذا النوع من العقود، نظراً للطابع المزدوج الذي يتسم به الإذعان فيه، إذ يتمتع وكيل السياحة بمركز اقتصادي قوي، فضلاً عن إلمامه الكامل بالموضوع محل العقد وخبرته المهنية العالية في مجال الخدمات السياحية في المقابل يكون السائح باعتباره الطرف الآخر في العقد - شخصاً عادياً لا يملك نفس المستوى من المعرفة أو القدرة على استيعاب التفاصيل الجوهرية المرتبطة بالعقد. ونتيجة لذلك، يضطر هذا الأخير إلى قبول الشروط المفروضة عليه دون مناقشتها، خاصة في الرحلات التي تتطلب تنظيمًا خاصاً، مثل رحلات الحج والعمرة، التي لا يمكن إتمامها إلا عن طريق وكالة سياحية منظمة. ويعزز هذا الطابع الإذعاني ما نصت عليه المادة 16 من القانون 06/99 التي تقر بأن: "يثبت عقد السياحة والأسفار عن طريق تسليم مستند معد من طرف الوكالة يحدد حقوق وواجبات أطراف العقد، ويتوافق عليه الزبون"، وهو ما يظهر بوضوح أن السائح يعد الطرف المدعن في هذا النوع من العقود، في حين تحتل الوكالة الطرف المدعن له.¹⁴

المبحث الثاني: الضوابط القانونية لوكالات السياحة والأسفار في الجزائر:

تُعد وكالات السياحة والأسفار من بين الدعائم المحورية في القطاع السياحي، حيث تلعب دوراً بالغ الأهمية في تنسيق وتنظيم الرحلات السياحية سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي. فبفضل ما تقدمه من خدمات متنوعة، كحجز تذاكر السفر، وتوفير الإقامة، وتنظيم البرامج السياحية، تسهم هذه الوكالات في تسهيل حركة السياح وتوفير تجربة سفر مريحة وأمنة. ومع تزايد الاهتمام بالسياحة كقطاع اقتصادي استراتيجي في الجزائر، برزت الحاجة الملحة إلى تأطير

¹⁴ / أنظر المادة 16 من القانون رقم 06/99 المؤرخ في 04 أبريل 1999، المتعلق بتنظيم وتطوير النشاط السياحي، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 24، الصادرة بتاريخ 07 أبريل 1999.

هذا النشاط بنصوص قانونية واضحة وشاملة، تضمن التوازن بين مصالح مختلف الأطراف، لاسيما حماية حقوق المستهلكين من جهة، وتحديد التزامات الوكالات من جهة أخرى. كما يُعد وجود رقابة فعالة على نشاط هذه الوكالات ضرورة حتمية لضمان الجودة، ومنع التجاوزات، وتعزيز ثقة المواطن والسائح الأجنبي في الخدمات السياحية المقدمة داخل البلاد.

المطلب الأول: الطبيعة القانونية لوكالات السياحة والأسفار:

الفرع الأول: وكالة السياحة والأسفار وسيط في تقديم الخدمات السياحية:

وكالة السياحة والأسفار تعد شخصا مهنيا وتؤدي عملها بصفة فعلية، تلعب دور وسيط بين السائح ومقدمي الخدمات السياحية، وتقوم بتقديم مجموعة متنوعة من خدمات السياحة المتعلقة بالسفر التي تعرضها لربائنها من أجل تنفيذ الجولات السياحية وتختلف هذه الخدمات بحسب طبيعتها.

سنتطرق في هذا الفرع إلى مسألتين، عقد السياحة عقد وكالة (أولاً)، عقد السياحة عقد وكالة العمولة للنقل (ثانياً)¹⁵.

أولاً - عقد السياحة عقد وكالة:

يعرف عقد الوكالة على أنه عقد يقيم الموكل بمقتضاه شخص آخر مقام نفسه في تصرف جائز، معلوم هذا ما أكدته المادة 571 من ق.م.ج التي نصت على أنه " هو عقد بمقتضاه يفوض شخص شخصاً آخر للقيام بعمل شيء لحساب الموكل وباسمه.

وبناءً على ذلك، فإن العقد المبرم بين وكالة السياحة والسائح يعتبر عقد وكالة، وينتج على ذلك علاقة مباشرة بين السائح ومقدمي الخدمات لغرض تقديم خدمات للسائح على أحسن وجه، كما يجب على وكالة السياحة أن تتصرف في حدود التصرفات القانونية التي وكل فيها.

نص المشرع الجزائري في المادة 575 من ق.م.ج على أن " الوكيل ملزم بتنفيذ الوكالة دون أن يتجاوز الحدود المرسومة، لكن يسوغ له أن يتجاوز الحدود إذا تعذر عليه إخطار الموكل سلفاً وكانت الظروف يغلب معها الظن بأنه ما كان يسع الموكل إلا الموافقة على هذا التصرف وعلى الوكيل في هذه الحالة أن يخبر الموكل حالاً بتجاوزه حدود الوكالة."

مثلاً: إذا طلب العميل من وكالته السياحية حجز غرفة باسمه في أحد الفنادق في بلد ما بحيث يقوم الوكيل السياحي بحجز الغرفة في فندق دون التقيد بفندق معين إذا لم يحدد العميل اسم الفندق ويحجز غرفة في الفندق الذي حدده العميل إذا كان هذا الأخير قد حدد فندقاً معيناً بالذات.

تترتب على وكالة السياحة والأسفار عدة التزامات باعتبارها وكيلا عن السائح طبقاً لما ورد في القواعد العامة:

➤ تبذل وكالة السياحة عناية رجل العادي في تنفيذها للوكالة، وأن تكون مسؤولة أمام الموكل عن كل تقصير يؤدي إلى الإضرار بمصالح الموكل.

➤ الالتزام بتنفيذ الوكالة في حدود المرسومة لها، ولا يحق لها أن تتجاوز حدود الوكالة إلا عند الضرورة، وأن تقوم بإخطار الموكل بكل المعلومات الضرورية وتقديم حساب عن كل الأعمال التي تقوم بتنفيذها، كتقديم المعلومات للسياح المرتبطة بالنشاط السياحي المتعاقد عليه، وكذا وسيلة النقل التي يتم التنقل بها ومواعيد وخدمات التي يقدمها الفندق.

¹⁵ / سليمة سليمي، نصيرة أحرزون، عقد السياحة والأسفار في القانون الجزائري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الحقوق تخصص: قانون خاص، قسم القانون الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، الجزائر، 2023/2022. ص 21.

يستخلص مما سبق، أنه لا يمكن للوكيل السياحي أن يتجاوز الحدود التي وكل فيها من طرف السائح إلا بعد استشارته.

ثانياً - عقد السياحة عقد وكالة بالعمولة للنقل:

تعتبر وكالة العمولة للنقل نوع من أنواع الوكالة التجارية، بحيث يتولى إبرام الصفقات المكلفة من الموكل بحيث يتعاقد مع الغير باسمه الشخصي، بالنظر إلى ما أشارت إليه نص المادة 2 ف 13 من ق.ت.ج، حيث اعتبر كل من عملية خاصة بالعمولة عملاً تجارياً حسب الموضوع، كما عرف عقد العمولة للنقل في نص المادة 37 من نفس القانون على أنه: "يعتبر العمولة بالنقل اتفاق يلتزم بمقتضاه تاجر بأن يباشر باسمه الخاص أو باسم موكله أو شخص من الغير نقل الأشخاص أو الأشياء وأن يقوم عند الاقتضاء بالأعمال الفرعية المرتبطة بالنقل"، بمعنى أنه عبارة عن اتفاق يتعهد به الوكيل بالعمولة اتجاه موكله بأن ينجز له الأعمال المكلف بها.¹⁶

يترتب على الوكالة بالعمولة بوجود عقدين، الأول هو عقد وكالة بالعمولة الذي يتم إبرامه بين الوكيل والأصيل والثاني هو العقد الذي يبرم بين الوكيل والغير، حيث يقوم الأول بالعمل باسمه الخاص ولحساب موكله دون ذكر اسم هذا الأخير، ومن ثم تظهر العلاقة العقدية التي تربط بين الوكالة السياحية بالسائح والوكالة بالعمولة للنقل باعتباره وسيط بين السائح ومقدمي الخدمات ولا باسم السائح، أما إذا تعاقد باسم السائح بحيث يتعاقد باسمه سواء عند حجزه لغرفة في الفندق أو لتذكرة السفر أو حجزه مقعد في أي وسيلة نقل وغير ذلك من الخدمات.

يمكننا القول أن الوكيل بالعمولة في نقل الأشخاص ملزم بتعاقد باسمه الشخصي مع الناقل من أجل توصيل السياح إلى الوجهة المتفق عليها كما أن وكالات السياحة تأخذ حكم الوكيل بالعمولة، وهذا بالرجوع إلى الأحكام العامة.

يجب على هذه الأخيرة أن تحافظ على سلامة الراكب وأي ضرر هي التي تتحمل المسؤولية، إلا إذا ثبت بوجود قوة قاهرة أو خطأ من الراكب.

الفرع الثاني: وكالة السياحة والأسفار مقدم فعلي للخدمات السياحية:

تقوم الوكالة السياحية بصفقتها مقدم فعلي للخدمات السياحية بتنظيم الرحلات السياحية سواء برا، جوا، بحرا، وفي هذه الحالة فإن التكييف القانوني للعقد الذي يربط الوكالة السياحية بالسائح قد يأخذ وصف عقد نقل (أولاً)، أو عقد مقاول (ثانياً)، أو عقد بيع (ثالثاً).

أولاً - عقد السياحة عقد نقل:

تتولى وكالة السياحة والأسفار صفة ناقل للأشخاص بحيث تعتبر الوسيلة الأكثر استخداماً في عصرنا الحالي، وهذا بالرجوع إلى القواعد التي تحكم نشاط الوكالة السياحية والأسفار في قانون رقم 06-99 المتعلق بتحديد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار حيث نصت المادة 4 ف 6 على أنه تتمثل الخدمات المرتبطة بنشاط الوكالة على وجه الخصوص فيما يلي النقل السياحي وبيع كل أنواع تذاكر النقل حسب الشروط والتنظيم المعمول بها لدى مؤسسات النقل، كما عرفت المادة 36 من ق.ت.ج عقد النقل على أنه "اتفاق يلتزم بمقتضاه متعهد النقل مقابل ثمن بأن يتولى بنفسه نقل شخص أو شيء إلى مكان معين، قد اتجه الفقه إلى تكييف عقد السياحة على أنه عقد نقل في الحالات التالية:

أ- امتلاك وكالة السياحة لوكالة النقل:

تتولى وكالة السياحة بمهمة تنفيذ الرحلات المتفق عليها مع زبائنها بوسائل النقل المملوكة لها وهذا ما نصت عليه المادة 4 ف 5 من ق 06-99، كما يجب أن تكون لهذه الأخيرة وسائل

16 / سليمان سليمي، نصيرة أحرزون، مرجع سابق. ص، ص 21، 23.

النقل وحق الإشراف والرقابة على قائدها، يؤكد بعض الفقهاء أن امتلاك الوكالة لوسائل النقل هو قرينة على أن نقل عنصر جوهرى في الاتفاق الموجود بين وكالة السياحة والراكب (السائح).

ب - استئجار وكالة السياحة لوسائل النقل:

في معظم الأحيان تقوم وكالة السياحة والأسفار باستئجار وسائل النقل من أجل توصيل السياح إلى الوجهة المتفق عليها، سواء بالنقل البري الجوي أو البحري.¹⁷ إذا استأجرت وكالة السياحة وسيلة النقل وقامت بتسييرها. هنا الوكالة تكسب صفة الناقل وتشرف على قائدها الذي ينحصر دوره في تنفيذ تعليماتها، أما إذا استأجرت وسيلة النقل مع سائقها بحيث تترك المؤجر وسيلة النقل وسائقها تحت تصرف المؤجر، وفي هذه الحالة يرى بعض الفقه أن العقد الذي يربط وكالة السياحة والسائح هو عقد نقل.

إن العقد القائم بين وكالة السياحة والسائح هو عقد نقل الأشخاص متى تبين أن الوكالة التزمت بنقل الزبائن إلى المكان المتفق عليه سواء بالوسائل المملوكة لها أو قامت باستئجارها وكان عليها وعلى قائدها الإشراف عليها.

نستنتج أن وكالة السياحة تتخذ صفة الناقل بمجرد قيامها بالأعمال التي يطلبها السائح من خلال نقله بشتى وسائل النقل سواء مملوكة لها أو قامت باستئجارها.

ثانيا - عقد السياحة عقد مقاول:

تقوم وكالة السياحة بدور المقاول في تأدية خدمات السائح، وتلتزم بتنفيذ جميع الخدمات السياحية المكلفة بها، وذلك مقابل مبلغ من المال يقدمه العميل (السائح).

وتجدر الملاحظة أن المشرع الجزائري لم يتطرق إلى عقد المقاول في القانون رقم 99 06 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار وإنما اكتفى بما تضمنته القواعد العامة في القانون المدني لاسيما المادة 549 منه التي عرفت المقاول على أنه: " عقد يتعهد بمقتضاه أحد المتعاقدين أن يصنع شيئا أو يؤدي عملا مقابل أجر يتعهد به المتعاقد الآخر."

ويجب التنبيه إلى أن عقد المقاول يتفق مع عقد الوكالة في أن كلاهما عقد يرد على العمل، وهذا الأخير يؤديه المقاول أو الوكيل لمصلحة الغير، ولكنهما يختلفان في كون محل الوكالة تصرفا قانونيا في حين انه عمل مادي في المقاول يترتب على هذا الاختلاف أن المقاول هو من يؤدي العمل لمصلحة العميل (السائح) لا ينوب عنه وإنما يعمل مستقلا باسمه الخاص، أما الوكيل يقوم بالتصرف القانوني لمصلحة موكله يكون نائبا عنه ويمثله في التصرف الذي يقوم به فينصرف أثر هذا التصرف إلى الموكل.

باعتبار وكالة السياحة والأسفار مقاولا عليها تنفيذ برنامج الرحلة المتفق عليه مع السائح، بحيث تقوم بعدة عمليات قانونية ومادية تجمع بين النقل، الإقامة، حجز التذاكر وتأمين السائحين وإعلامهم بأفضل الأماكن السياحية.

إن تطبيق أحكام عقد الوكالة والمقاول على وكالة السياحة والأسفار في تأدية الخدمات السياحية، بموجب تطبيق قاعدة الفرع يتبع الأصل لتكييف العقد تكييفاً موحداً وفق العنصر الغالب، تعتبر وكالة إذا كان عنصر الأعمال المادية هو الغالب، وتعتبر مقاول إذا كان الغلبة لعنصر التصرفات القانونية.

ثالثا - عقد السياحة عقد بيع:

17 / سليمان سليمي، نصيرة أحرزون، المرجع نفسه. ص، ص 23، 25.

بعد عقد البيع من أكثر العقود استعمالا وشيوعا في أرض الواقع باعتباره من العقود التي تلبي حاجيات الأفراد باعتبار وكالة السياحة والأسفار وكيلا عن السائح فإنها تقوم ببعض الخدمات وتنظم الرحلات السياحية.

عرف المشرع الجزائري عقد البيع في المادة 351 من ق.م.ج بأنه هو عقد يلتزم بمقتضاه البائع أن ينقل المشتري ملكية شيء أو حقا ماليا آخر في مقابل ثمن نقدي". يتضح من هذه المادة أن عقد البيع هو مبادلة ملكية شيء أو حق مالي للطرف الآخر مقابل ثمن نقدي، حيث يلتزم البائع وكالة سياحية بأن ينقل شيء أو حق مالي مقابل ثمن نقدي يلتزم به المشتري (السائح).¹⁸ أخذ المشرع الجزائري بنفس التكييف الذي أخذ به نظيره الفرنسي الذي كيف العقد القائم بين وكالة السياحة والسائح على أنه عقد بيع الرحلة السياحية، وقد نص عليها المشرع الجزائري في المادة 3 من القانون رقم 06-99 المتضمن تنظيم نشاط الوكالة السياحية والأسفار بحيث تنص على أنه تمارس بصفة دائمة نشاطا سياحيا يتمثل في بيع مباشر أو غير مباشر رحلات وإقامات فردية وجماعية.

أخيرا، نستنتج أن تكييف عقد السياحة والأسفار بأنه عقد مركب، بحيث يتشابك مع عدة عقود لهذا يصعب علينا تحديد طبيعته القانونية.¹⁹

المطلب الثاني: التزامات وحقوق طرفي العقد:

الفرع الأول: التزامات وكالات السياحة والأسفار:

تلتزم وكالة السياحة والأسفار بموجب عقد الرحلة السياحية بجملة من الالتزامات المتعلقة بتقديم الخدمات السياحية وذلك باطلاع السائح بجميع المعلومات المتعلقة ببرنامج الرحلة السياحية قبل إبرام العقد وأثناء تنفيذه، وقد خصص هذا الفرع لدراسة التزامات وكالة السياحة والأسفار (أولا) ثم الالتزام باليقظة في اختيار مقدمي الخدمات (ثانيا).

أولا: التزامات وكالة السياحة والأسفار التعاقد بالإعلام:

يعرف الالتزام بالإعلام بأنه "التزام أحد المتعاقدين بان يقدم للمتعاقد الآخر عند تكوين العقد البيانات اللازمة لإيجاد رضا سليم كامل ومستتير بحيث يكون على علم بكافة تفاصيل هذا العقد وذلك بسبب ظروف أو اعتبارات معينة قد ترجع إلى طبيعة هذا العقد أو لطبيعة أحد طرفيه أو طبيعة محله، أو أي اعتبار آخر يجعل من المستحيل على أحدهما الإلمام بالبيانات اللازمة لانعقاد العقد"

إن وكالة السياحة والأسفار ملزمة بالإعلام قبل التعاقد بجميع المعلومات المتضمنة في وصل الحجز ومتى تم الإتفاق عليها مع السائح تجسد فيما بعد في برنامج العقد السياحي، بالإضافة إلى التزامها بإعلامه السائح بطبيعة الخدمات السياحية وخصائصها والمخاطر التي قد تنجم عنها، وعلى هذا الأساس يمكن القول أن الالتزام المبدئي بالإعلام يعتبر التزاما مزدوجا يتضمنه في شقه الأول اعلام السائح الزبون بشروط العقد و مضمونه و في شقه الثاني إحاطته بكل المخاطر التي ترتبط بالرحلة.

كما يلزم أن تمتنع الوكالة عن الإشهار الكاذب فيما يخص الأسعار والخدمات و لقد أورد المشرع الجزائري هذا الالتزام في المادة 04 من القانون رقم 04/02 المتعلق بالممارسات التجارية والذي يهدف إلى تجسيد شفافية الممارسات التجارية وكذلك حماية المستهلك، حيث تلتزم الوكالة السياحية بإعلام الزبون بأسعار والخدمات وشروط البيع في مرحلة سابقة على التعاقد و

¹⁸ / سليمة سليمي، نصيرة أحرزون، مرجع سابق. ص، ص 25، 27.

¹⁹ / سليمة سليمي، نصيرة أحرزون، مرجع سابق. ص 25.

هذا ما جاءت به المادة 04 من القانون رقم 99/06 المتضمن لطبيعة الخدمات المقدمة وحقوق والتزامات الطرفين خاصة فيما يتعلق بالسعر و اجراءات التسديد و مراجعة الاسعار المحتملة والجدول الزمني و شروط بطلان وفسخ العقد...²⁰

- كما يتعين على وكالة السياحة والأسفار استخدام المرشدين السياحيين المعتمدين من طرف الوزارة المكلفة بالسياحة وهذا ما جاءت به المادة 27 من القانون رقم 99/206_ ينبغي الالتزام بالإعلام على مبدأ حسن النية في تنفيذ العقود من خلال إعلام العملاء بمضمون العقد وبرنامج الرحلة والمخاطر وطرق الوقاية منها.

ثانيا: الالتزام باليقظة في اختيار مقدمي الخدمات:

تلتزم وكالة السياحة والاسفار باليقظة والحرص في اختيار الناقل أو الفندق الذي تستعين بهم في تنفيذ العقد المبرم بينها وبين العميل.

-كما تلتزم الوكالة بحسن اختيار من يقدمون الخدمات للسياح و ذلك من خلال التحري الدقيق عنهم من حيث سمعتهم وقدراتهم على تنفيذ الأمور الموكلة لهم ومستوى الخدمات المقدمة من قبلهم وهذا ما أضافته المادة 21 من نفس القانون " أن وكالة السياحة و الأسفار مسؤولة عن كل ضرر يتعرض له السائح الذي يكون ناتجا عن فعل مقدمي الخدمات التي تلجأ إليهم الوكالة لإنجاز الخدمات المتفق عليها.

يتوجه السائح إلى وكالة السياحة والأسفار لعلمه أنها متخصصة في تقديم الخدمات السياحية وهذا الأمر يوفر عليه الجهد والوقت إذ أنه بدونها سيقضي وقت في البحث عن منفذ ملائم لرغبته.

ثالثا: الالتزامات العقدية لوكالات السياحة والأسفار:

يرتب على عاتق وكالة السياحة والأسفار جملة من الالتزامات في سبيل تنفيذ البرامج السياحية محل العقد.

أ-الالتزام بضمان سلامة السائح:

وكالة السياحة والأسفار مطالبة باتخاذ جميع الإجراءات الكفيلة لمنع وقوع الحوادث الضارة بدون أي إهمال أو تهاون باعتبار أن هذا المبدأ يقوم أساسا بضمان الوكالة لسلامة السائح المستهلك.

-ومما لا شك فيه أن سلامة السائح من أهم مستلزمات تنفيذ العقد و بالتالي لا قانون يقضي أن يرجع السائح مصاب إلى بلده و هذا ما نصت عليه المادة 18 من القانون رقم 99/06 ونفس الشيء بالنسبة للمادة 21 من القانون رقم 99/06 والتي تحمل الوكالات عن كل ضرر جسماني اصيب به السائح مسؤوليها بالتعويض، وهنا الوكالة مسؤولة فقط عن التقصير في التزاماتها وبالتالي على السائح إثبات الخطأ، كما أنه باعتبار أن عقد السياحة يعتبر من العقود الاستهلاكية فإن الأحكام الخاصة بكفيلة بضمان سلامة السائح.

ب -الالتزام بمتابعة مقدمي الخدمات:

إن وكالة السياحة والأسفار لا تكتفي فقط بحسن اختيار مقدمي الخدمات بل تقوم كذلك بمتابعتهم ومراقبتهم أثناء تقديم هذه الخدمات فوكالة السياحة والأسفار تستعين أثناء تنفيذ برنامج رحلتها بعدة أشخاص كوسائل النقل والفنادق والمرشد السياحي ... إلخ وقليل ما تمتلك وكالة السياحة والأسفار القدرة لوحدها في تنفيذ كافة برنامج الرحلة خاصة الرحلات الشاملة خارج

20 / ملك بودودة، رميسة خطاب، النظام القانوني لوكالات السياحة والأسفار، مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في القانون تخصص: قانون أعمال، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2023/2022. ص،ص 48، 49.

البلاد، فنجد اختيارها لمقدمي الخدمات المناسبين يجب عليها أن تتبعهم في تنفيذ المهام الموكلة إليهم حماية للمستهلك السائح.

فالنسبة للمشرع الجزائري لم يشر صراحة لهذا الالتزام لكنه في المادة 21 من القانون رقم 99/06 أُلزم الوكالة بأن تتحمل المسؤولية عن كل ضرر يتعرض له السائح ناتج عن أي مقدم خدمة تلجأ إليه أثناء إنجاز الخدمات المتفق عليها.²¹

وفي الأخير فإن إخلال وكالة السياحة والأسفار بالتزامها بمتابعة ومرافقة مقدمي الخدمات والضرر الملحق بالسائح يقرر قيام مسؤوليتها الشخصية عموماً.

الفرع الثاني: التزامات السائح:

باعتبار أن العقد المبرم بين وكالة السياحة والأسفار والسائح عقد ملزم لجانبين ولووكالة السياحة والأسفار حقوق والتزامات كذلك تفرض على السائح التزامات فنجد التزامه بدفع ثمن الرحلة (أولاً) والالتزام باحترام برنامج الرحلة (ثانياً).

أولاً: الالتزام بدفع ثمن الرحلة:

باعتبار الالتزام بدفع ثمن الرحلة من أهم التزامات السائح في مواجهة وكالة السياحة والأسفار وذلك يتمثل في دفع ثمن النقل، الإقامة والخدمات ... إلخ. وهذا ما جاء في المادة 15 من القانون رقم 99/06 -تكون الخدمات المتقدمة بمقابل من طرف الوكالة محل العقد.

فيما يتعلق بدفع السائح لثمن الرحلة يكون طبقاً للاتفاق بين الطرفين فإن لم يوجد ثمة اتفاق، وجب على السائح الوفاء في المواعيد المتعارف عليها في المجال وبالتالي يكون الدفع مقدماً كما يمكن أن يكون مؤجلاً بأقساط.

هذا ما وضحته المادة 17 من القانون رقم 99/06 والتي تقضي " أنه لا يمكن مراجعة السعر المتفق عليه بين الطرفين إلا بموجب بند وارد في العقد.

-كما أن الأصل أن يتم الوفاء للدائن (صاحب الوكالة) نفسه غير أن في أغلب البلدان جرت العادة أن الوفاء يكون لممثل أو نائب صاحب الوكالة، ومن البديهي أن يتم الوفاء بالأجرة بالنقد وبالعملة الوطنية لبلد الوكالة أو بالعملة المتفق عليها عالمياً كالدولار أو الأورو.

ثانياً: الالتزام باحترام برنامج الرحلة:

التزام السائح باحترام برنامج الرحلة من خلال الحضور إلى مكان الانطلاق في الموعد المتفق عليه مع وكالة السياحة والأسفار ، وكذلك الالتزام بميعاد العودة و إذا تخلف عن ذلك بهدف البقاء لمدة أطول في البلد الذي نظمت إليه الرحلة ، لا تسأل وكالة السياحة والأسفار عن الأضرار التي تلحق به بعد نهاية برنامج الرحلة السياحية أن يحيط وكالة السياحة والأسفار بكل المعلومات التي من شأنها التأثير في سير برنامج الرحلة و هو في حقيقة الأمر يتضمن الالتزام بالإعلام و التزم بالتحذير أو بحث الانتباه و هو التزم يلقي على عاتق السائح بأن يحذر الطرف الآخر.²²

المطلب الثالث: الرقابة القانونية على نشاط الوكالة:

يعد إخضاع نشاط وكالات السياحة والأسفار للرقابة القانونية من أبرز مظاهر تنظيم هذا القطاع، سواء في بداية ممارسة النشاط أو خلال فترة استمراره. وتشمل هذه الرقابة مختلف الجوانب التي تضمن التزام الوكالة بالقوانين واللوائح المعمول به.

²¹ / ملاك بودودة، رميسة خطاب، مرجع سابق. ص، ص 49، 51.

²² / ملاك بودودة، رميسة خطاب، مرجع سابق. ص، ص 51، 52.

ومن الضروري التمييز بين "صاحب الوكالة"، الذي يُعد مالکها سواء كان شخصاً طبيعياً أو معنوياً، و"الوكيل"، الذي يكون مسئولاً عن تسيير وإدارة الوكالة، وهو دائماً شخص طبيعي، وقد يكون هو نفسه صاحب الوكالة أو أحد الشركاء أو الموظفين العاملين بها.²³ كما يجب التفرقة بين "الوكالة" بصفقتها كياناً قانونياً يمارس نشاطاً سياحياً ويخضع لأحكام قانونية خاصة، و"المكتب" الذي يمثل المقر الإداري الذي تُدار منه العمليات. وتجدر الإشارة إلى أن الوكيل يمارس مهامه بناءً على مبدأ "الإنابة القانونية"، أي بتفويض رسمي من صاحب الوكالة للقيام بمهام محددة.

الفرع الأول: الرقابة القانونية اللازمة عند بداية نشاط وكالة السياحة والأسفار:

كل شخص سواء كان طبيعياً أو معنوياً، يرغب في إنشاء وكالة سياحة وأسفار يجب عليه الحصول رخصة استغلال مسبقة تمنح من الجهة الوزارية المختصة بالسياحة، تصدر هذه الرخصة بعد التأكد من توفر المؤهلات والشروط الضرورية لدى الوكالة. وتجدر الإشارة إلى أنه بموجب القانون رقم 05/90 الملغى كانت رخصة الاستغلال تمنح وفق تصنيفين: "أ" و"ب"، حيث تمنح الرخصة من صنف "ب" لكل وكالة جديدة، وتتحول لاحقاً إلى صنف "أ" بعد فترة نشاط معينة، وبعد تحقيق رقم أعمال محدد أما في ظل القانون الجديد 06/99 فقد ألغيت التصنيفات، وأصبحت رخصة الاستغلال موحدة تمنح لجميع الوكالات دون تمييز.

أولاً: التأهيل المهني:

يشترط لتأهيل صاحب الوكالة أو الوكيل أن يكون حائزاً على شهادة ليسانس في السياحة صادرة عن مؤسسة معترف بها للتعليم العالي، أو شهادة ليسانس في أي تخصص آخر بشرط توفر خبرة مهنية لا تقل عن سنة واحدة في مجال السياحة، كما يمكن قبول شهادة تقني سام في السياحة أو الفندقية، على أن تكون مرفقة بخبرة مهنية لا تقل عن سنة في المجال.

ثانياً: الأهلية القانونية:

يجب أن يتمتع صاحب الوكالة أو الوكيل بالأهلية القانونية الكاملة، أي أن يكون قد بلغ من العمر 25 سنة على الأقل، ويتمتع بكافة حقوقه المدنية والوطنية.

ثالثاً: حسن السيرة والسلوك:

يشترط في صاحب الوكالة والمدير المسؤول أن يتحلوا بحسن السيرة والأخلاق. ولهذا الغرض، يفرض المشرع إخضاعهم لتحقيق أممي تجريه مصالح المديرية العامة للأمن الوطني أو مصالح الدرك الوطني، للتأكد من خلو سجلهم من أي سوابق أو ما يتنافى مع شرف المهنة وأخلاقياتها، كما يقع على عاتق صاحب الوكالة واجب توجيه زبائنه بطريقة تحترم القيم الأخلاقية والاجتماعية.

رابعاً: الإمكانيات المادية:

لابد من توفر إمكانيات مادية لفتح وكالة سياحية كحيازة محل تجاري مجهز بما يلزم لممارسة نشاط الوكالة.

خامساً: عدم حيازة رخصة استغلال سابقاً أو سحبت منه.²⁴

²³ / الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون رقم 05/90 المؤرخ في 19 فيفري 1990، يتعلق بممارسة الأنشطة التجارية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 07، الصادر بتاريخ 21 فبراير 1990.

²⁴ / الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون رقم 05/90 المؤرخ في 19 فيفري 1990، يتعلق بممارسة الأنشطة التجارية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 07، الصادر بتاريخ 21 فبراير 1990.

الفرع الثاني: الرقابة على نشاط وكالة السياحة والأسفار خلال فترة نشاطها:

تخضع وكالات السياحة والأسفار لرقابة مستمرة طوال فترة ممارستها لنشاطها المهني، وهذه الرقابة لا تتعارض مع حريتها في ممارسة مختلف الأنشطة السياحية واختيار التخصصات التي تناسبها وتحقق لها الأرباح، إلى جانب سعيها لإرضاء زبائنها بمختلف الوسائل. ومع ذلك فقد قيد المشرع بعض جوانب نشاط الوكالة بضرورة احترام معينة وألزمها بالتقيد بها مكلفا بذلك مصالح الوزارة المعنية بالسياحة، عبر مفتشين مخولين بمعاينة المخالفات عند وقوعها وفرض العقوبات التأديبية أو حتى الجزائية بحسب جسامة المخالفة.

ومن أبرز صور الرقابة المفروضة على الوكالات السياحية خلال فترة نشاطها ما يلي:

- 1) لا يمكن لأي وكالة فتح فرع جديد إلا بعد الحصول على ترخيص من الوزارة المكلفة بالسياحة وفق إجراءات محددة.
- 2) لا يحق لأي مرشد سياحي ممارسة نشاطه ما لم يكن معتمد قانوني.
- 3) يجب أن يكون كل عقد مبرم مع الزبون موثقا بمستند يحدد ويوضح حقوق والتزامات الطرفين.²⁵

خلاصة الفصل الأول:

من خلال هذا الفصل، تبين لنا أن وكالات السياحة والأسفار تؤدي دورًا محوريًا في تطوير السياحة وتسهيل حركية الأفراد عبر تقديم خدمات متنوعة. وقد استعرضنا الأبعاد المفاهيمية لهذه الوكالات والعقد السياحي، مع تبيان الإطار القانوني المنظم لها في التشريع الجزائري ..

ويتضح أن التشريعات الجزائرية، خصوصًا القانون رقم 06/99 والقانون رقم 04-08، قد وضعت أسسًا قانونية تهدف إلى ضمان مهنية النشاط السياحي، حماية حقوق المستهلك، وتنظيم عمل الوكالات بما يخدم التنمية السياحية المستدامة.

²⁵ / الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون رقم 05/90 المؤرخ في 19 فيفري 1990، يتعلق بممارسة الأنشطة التجارية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 07، الصادر بتاريخ 21 فبراير 1990.

وبالرغم من هذا الجهد التشريعي، تبقى هناك بعض النقائص التي تستدعي تحديث النصوص القانونية بما يواكب التحولات السريعة التي يعرفها القطاع السياحي على الصعيدين الوطني والدولي.

الفصل الثاني:

نطاق المسؤولية للوكالات السياحية

تمهيد:

تعد وكالات السياحة والأسفار طرفاً مهماً في القطاع السياحي، وهي تقوم بمهام متعددة تتعلق بتنظيم الرحلات السياحية والترويج لمختلف خدماتهم للزبائن، غير أن هذا الدور لا يخلو من بعض الأخطاء التي يترتب عنها مسؤوليات قانونية تجاه الزبائن أو الجهات الرقابية. وفي هذا الصدد، يكتسي موضوع المسؤولية القانونية لوكالات السياحة والأسفار أهمية كبيرة، خاصة إلى طبيعة هذا النشاط وما يترتب عنه من آثار قانونية في حال حدوث خلل أو بالإخلال بالالتزامات التعاقدية أو التنظيمية.

بناءً عليه، يتناول هذا الفصل دراسة شاملة للمسؤوليتين المدنية والجنائية، وذلك بالتركيز على الأسس التي تقوم عليها كل منهما، كما يهدف إلى إبراز الكيفية التي يعالج بها القانون هذه المسؤوليات في إطار العلاقة بين الوكالة والزبون والجهات الرقابية.

المبحث الأول: الحماية المدنية للسائح:

في ظل ازدهار القطاع السياحي وتزايد حركة السياحة الدولية، أصبحت حماية السائح من أولويات الدول والمؤسسات المعنية، لاسيما تجاه التعاملات مع وكالات السياحة والأسفار. فالسائح غالبًا ما يكون غريبًا عن البيئة المحلية، ما يجعله عرضة للاستغلال أو الوقوع ضحية لممارسات تجارية غير نزيهة من قبل بعض الوكالات غير المرخصة أو غير الملتزمة بالمعايير المهنية. ومن هنا، تبرز أهمية الحماية المدنية كإطار قانوني ومؤسسي يهدف إلى ضمان حقوق السائح، وتوفير بيئة آمنة وموثوقة لتجربته السياحية. وتشمل هذه الحماية تنظيم العقود السياحية، ومراقبة جودة الخدمات المقدمة، وإتاحة وسائل الطعن والتعويض عند حدوث ضرر.

المطلب الأول: نطاق المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والأسفار:

تعد المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والأسفار من أهم الضمانات القانونية لحماية السائح، لا سيما مع التطور السريع في سوق الخدمات السياحية وما يصاحبه من تعقيد في المسؤوليات التعاقدية، وتظهر هذه المسؤولية عندما تخل الوكالة السياحية بالتزاماتها، سواء كان هذا الخل ناتجًا عن تصرف مباشر أو عن فعل صادر من أحد الموظفين أو المتعاملين المرتبطين بها. نطاق المسؤولية هذه يكون حسب طبيعة الفعل الضار وطبيعة الفاعل، حيث يمكن أن تكون شخصية عندما تنسب إلى الوكالة نفسها بسبب تقصير مباشر في أداء خدماتها اتجاه الزبون، أو غيرية عندما تحمل الوكالة تبعات تصرفات غيرها من يقومون بتقديم الخدمات السياحية. ومن هنا يتعين علينا التمييز بين هذين الشكلين من المسؤولية وذلك لتحديد أساس كل منهما وشروط قيامهما والآثار القانونية التي تترتب عليهما، مما يساهم في ضمان الحماية المدنية للسائح وحقوقه لمواجهة أي ضرر أو تقصير يلحق به عند التعامل مع وكالات السياحة والأسفار.²⁶ لذا سنقوم بالتطرق لهذين الشكلين بالتفصيل في الفرعين التاليين:

الفرع الأول: المسؤولية الشخصية لوكالات السياحة والأسفار:

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

أ/ الأضرار الجسدية:

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

وعليه تكون وكالة السياحة والأسفار مسؤولة بوصفها ناقلاً أو مقاولاً إذا تعرض السائح في فترة الرحلة إلى اعتداء على سلامته في جسمه بسبب حادث ارتبط بوسيلة نقل مستخدمة، من هنا إذا كانت هذه الأخيرة مملوكة للوكالة أو مستأجرة لها، وكان لها عليها حق الاشراف والرقابة، التزمت بتعويض السائح أو ورثته، وعليه تلتزم الوكالة بضمان سلامة المسافرين أي بتحقيق

²⁶ / ملاك بودودة، رميسة خطاب، مرجع سابق. ص، ص 51، 52.

نتيجة، وبالتالي تعتبر مسؤولة لمجرد وقوع الضرر دون أن يكلف المضرور بعبء إثبات خطأ الوكالة.²⁷

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

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

ب/الأضرار المالية:

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

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

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

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

وفي الأخير، قد تطرقت المادة 18 من القانون رقم 06-99 على التزام وكالة السياحة والسفر في إطار ممارسة نشاطاتها، أن تأخذ جميع الإجراءات والاحتياطات التي من شأنها توفير أمن الزبون وممتلكاته التي تقبل التكفل بها.²⁸

ج/إلغاء الرحلة أو تعديلها:

²⁷ / خديجة عبد اللاوي، المنازعات الناشئة بين وكالة السياحة والأسفار والزبون المتعاقد معها في ظل القانون الجزائري، المجلة الجزائرية للقانون البحري والنقل، العدد 3، (بدون سنة نشر). ص 59.

²⁸ / خديجة عبد اللاوي، مرجع سابق. ص 59، 60.

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

بالنسبة لإلغاء الرحلة من جانب وكالة السياحة والأسفار يجيز للسائح أن يطالبها بالفسخ جراء عدم تنفيذها لالتزاماتها، لأن الفسخ مبني على فكرة الارتباط بين الالتزامات المتقابلة مما يجعله ممكن التطبيق في عقد الرحلة الملزم لجانبين هذا بالإضافة إلى انفساخه بقوة القانون بسبب استحالة تنفيذ الرحلة لسبب أجنبي لا يد لوكالة السياحة والأسفار فيه.

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

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

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

الحالة الأولى: إذا كان التعديل تم قبل الرحلة:

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

الحالة الثانية: إذا كان التعديل قد تم أثناء الرحلة:

تتحمل الوكالة في هذه الحالة ثمن الخدمات السياحية البديلة، فإذا كان الثمن أقل مما قام العميل بدفعه التزمت الوكالة برد فرق السعر، أما إذا لم تتمكن الوكالة باستبدال الخدمات بحجز تذكرة السفر للعودة، مع الاحتفاظ بحقه بالمطالبة بالتعويض عما أصابه من ضرر جراء التعديل.²⁹ من هنا، هذه الحلول وردت لاعتبارات عملية خاصة في القانون الفرنسي المتعلق بنشاط وكالات السياحة والأسفار لأنه في القواعد العامة لا المقاول ولا الوكيل لهما الحق في تعديل العقد.³⁰

الفرع الثاني: المسؤولية الغيرية لوكالات السياحة والأسفار:

بناءً على القانون 99/06، فإن مسؤولية وكالة السياحة والسفر عن فعل الغير يعتمد على مادة 21، وهذه المادة تنص على أن الوكالة مسؤولة عن تنفيذ برنامج الرحلة، ومع ذلك يمكن أن

²⁹ / خديجة عبد اللاوي، مرجع سابق. ص، ص 60، 62.

³⁰ / خديجة عبد اللاوي، المرجع نفسه. ص 62.

يحدث خلاف بشأن مدى هذه المسؤولية خاصة في حالة عدم توفر الخدمات المتفق عليها بجودة ملائمة أو في حالة تعرض السائح لأي أضرار خلال الرحلة على الرغم من أن السائح لديه الحق في المطالبة بتعويض عن الأضرار التي يتسبب فيها مقدمو الخدمات المختارين بناء على دورها الأساسي في تنظيم الرحلة، ومع ذلك في بعض الظروف قد تكون الوكالة غير مسؤولة في حالة توفيرها بعض الإفصاحات القانونية المحددة، مما قد يمكنها من التخلص من المسؤولية بشكل كامل أو جزئي تجاه السائح.

باختصار يمكن للسائح أن يطالب بتعويض عن الأضرار التي يتعرض لها خلال الرحلة، ولكن التفاصيل والشروط تتغير اعتماداً على دور الوكالة في تنظيم الرحلة والإجراءات التي اتخذتها لتأمين حقوق السائح وهذا ما سنتطرق له حسب كل حالة:

الحالة الأولى: في هذه الحالة وكالة السياحة والاسفار تعمل كوكيل للزبون، حيث تتصرف بالنيابة عنه وعن حسابه وبموجب هذا الدور فإن تصرفاتها تعتبر باسم الزبون ولحسابه، وبالتالي لا تتحمل مسؤولية أعمال مقدمي الخدمات التي يتعامل معها الزبون.

الحالة الثانية: هي حالة إذا أهملت أو قصرت وكالة السياحة والاسفار في اختيار الفندق الملائم أو الناقل أو المرشد السياحي، اعتبرت مسؤولة في مواجهة السائح المتضرر عن سوء اختيار من عهدت إليهم بتنفيذ كل أو جزء من التزاماتها الناشئة عن العقد السياحي، وذلك وفقاً لقواعد المسؤولية عن الخطأ الشخصي سواء اعتبرت وكيلاً أو ناقلاً أو مقاولاً، لأن الخطأ في اختيار مقدمي الخدمات السياحية الذي عهدت عليهم مهمة تنفيذ التزاماتها بعد خطأ شخصياً تسأل عنه طبقاً لأحكام المسؤولية العقدية عن الخطأ الشخصي.

الحالة الثالثة: الحالة التي يجب أن تتحمل وكالة السياحة والسفر المسؤولية عن الضرر الذي يصاب به السائح إذا كان دورها تنظيم رحلة شاملة وقد تعرض السائح للضرر أثناء تنفيذ الخدمة، في حالة الرحلات السياحية الشاملة تتمثل مسؤولية الوكالة في ضمان توفير جميع الخدمات المتفق عليها في العقد بجودة عالية ووفقاً للمعايير المتعارف عليها في الصناعة السياحية إذا تعرض السائح لأي نوع من أنواع الضرر خلال تلك الرحلة، سواء بسبب إهمال في تنظيم الخدمة أو نتيجة لسوء تنفيذها من قبل مقدمي الخدمة الذين عقدت الوكالة معهم، يمكن أن تكون الوكالة مسؤولة عن الضرر، تعتبر الوكالة المسؤولة عن السلامة والراحة العامة للسائحين خلال الرحلة وعن توفير بيئة آمنة ومريحة لهم.³¹

بالتالي يتعين على الوكالة أن تتخذ جميع الإجراءات اللازمة لضمان سلامة السائحين وتقديم الدعم والمساعدة في حالة حدوث أي طارئ وفي حالة تعرض السائح لأي ضرر، يجب أن تتحمل الوكالة المسؤولية المالية والقانونية وتقديم التعويض المناسب بما يتفق مع أحكام العقد والقوانين المعمول بها.

الحالة الرابعة: إذا كان الأشخاص الذين تم تكليفهم بتنفيذ جزء من التزامات العقد السياحي يعملون لصالح وكالة السفر والسياحة، فإن الوكالة تتحمل المسؤولية عن تعويض السائح المتضرر وفقاً لقواعد المسؤولية المتبعة لأفعال التابعين.³²

³¹ / نبال سرفاني، جيهان بورقعة، النظام القانوني للوكالات السياحية، مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص: قانون الأعمال، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2024/2023. ص 66، 67.

³² / نبال سرفاني، جيهان بورقعة، المرجع نفسه. ص، ص 67، 68.

المطلب الثاني: الأساس القانوني للمسؤولية المدنية:

يعد تحديد الأساس القانوني للمسؤولية المدنية خطوة جوهرية لفهم نطاق التزامات وكالة السياحة والأسفار وتحديد طبيعة الأضرار التي يمكن أن تسأل عنها، والجهة التي تتحمل عبء التعويض، وتستند المسؤولية المدنية في هذا السياق إلى أساسين قانونيين رئيسيين: الأساس التقاعدي للمسؤولية، والأساس التصريحي للمسؤولية، وعليه سنتناول كلا الفرعين على النحو الآتي:

الفرع الأول: الأساس التقاعدي للمسؤولية

تعريف العقد لغة:

العين والقاف والذال أصل واحد يدل على شد وشدة وثوق، وإليه ترجع فروع الباب كلها، والعقد نقيض الحل، ويطلق على العقد عدة معان هي: الربط والشدة يقال: عقدت الحبل عقدا فانهقد. التوكيد يقال عقدت اليمين وعقدتها بالتشديد توكيد. الالتزام: تقول عاقدته أو عقدت عليه فتأويله أنك الزمته باستيثاق.

تعريف العقد اصطلاحا:

➤ تعريف العقد في القانون المدني الجزائري:

لقد سلك المشرع الجزائري مسلك التقنينات التي أوردها في نصوص تعريفه للعقد، فعرف العقد في المادة 54 من التقنين المدني: "العقد اتفاق يلتزم بموجبه شخص أو عدة أشخاص آخرين بمنح أو فعل أو عدم فعل شيء ما".

أما الفقه القانوني فيعرف العقد بأنه: "توافق إدارتين أو أكثر وتطابقهما تطابقا تاما في لحظة زمنية معينة قصد إحداث أثر قانوني سواء كان هذا الأثر القانوني إنشاء التزام أو نقله أو تعديله أو إعفائه، أو هو باختصار توافق إدارتين أو أكثر على إنشاء أو تعديل أو إنهاء رابطة قانونية".³³

➤ تعريف العقد عند الفقهاء:

إن المتتبع لأقوال الفقهاء عند كلامهم عن العقود يجد مدلول العقد في اصطلاح الفقهاء لا يبعد عن معناه اللغوي، فهو عندهم يدور حول معنيين أحدهما عام والآخر خاص.

1. المعنى العام للعقد:

إداري كالبيع والشراء والنكاح أو ما ينشأ بإرادة منفردة كالهبة والوصية والطلاق والندى فيصدق عليه مسمى العقد، وعرفه الجصاص بهذا المعنى بالقول: "العقد ما يعقده العاقد على أمر يفعله هو أو يعقده وعلى غير فعله على وجه إلزامه إياه".

2. المعنى الخاص للعقد:

عرف الفقهاء العقد بمدلوله الخاص بتعريفات كثيرة متقاربة في اللفظ والمعنى يجمعها تعريفه بأنه: "ارتباط إيجاب بقبول على وجه مشروع يثبت أثره في محله".³⁴

³³ / عامر رحمون، تفسير العقد في القانون المدني الجزائري والفقه الإسلامي _ دراسة مقارنة _، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد 9، 2016، ص 155.

³⁴ / عامر رحمون، المرجع نفسه، ص 155، 156.

إن العقد لم يأخذ مفهوما واحدا منذ نشأته وحتى وقتنا الراهن، وإنما أخذ أكثر من مفهوم، أي أنه قام على أكثر من أساس يبين كيفية انعقاده وترتيب آثاره، ومدى السلطة التي يتمتع بها القاضي عندما ينظر في المنازعات الناشئة بين المتعاقدين وبعضهم البعض.

1. مفهوم العقد في القانون القديم:

نشأ العقد وتطور على مر العصور، فكان العقد في العصور القديمة كواقعة اجتماعية نشأت على أساس التعاون بين الأفراد في المجتمع، وكان في صورة مقايضة أو مبادلة، ليصبح بعدها رابطة قانونية يستمد قوته من الكتابة، فالعقد حسب التعريف القديم كان مقتصرًا على مجرد إنشاء التزام لا نقله أو تعديله أو إنهائه كما هو الحال في الاتفاق، وحسب هذا المنظور فإن العقد أخص من الاتفاق، ومن ثم كل عقد اتفاقًا، وليس كل اتفاق عقداً.

كما اعتبر في القانون اليوناني اتفاق بسيط منشئ للالتزام وكان هناك اختلافات بالنسبة لهذا المفهوم، وبعبارة أخرى ففي القانون اليوناني يرى الرأي الأول أن الاتفاق البسيط كافياً لإنشاء التزاماً تعاقدياً، أما الرأي الثاني لم يكن يعتد بالاتفاق البسيط المنشئ للالتزام وذلك لأن العقد الرضائي بالمعنى المقصود في القانون الروماني والقانون الحديث كان مجهولاً بالنسبة للقانون اليوناني.

2. مفهوم العقد في القانون الحديث:

في بداية العصر الحديث اكتسب العقد مفهوماً قانونياً محدداً، لكن بالنظر لسيادة أفكار المذهب الفردي وتأثيرها الواضح على الفكر القانوني استند مفهوم العقد على مبدأ سلطان الإرادة، غير أن هذا المفهوم سرعان ما اصطدم بالواقع العملي عندما تغيرت الظروف الاقتصادية والاجتماعية في المجتمع، إذ أصبح هذا المفهوم قاصراً بذاته عن احتواء ظاهرة العقد بكاملها بل وعاجزاً عن تفسير الكثير من المسائل المتعلقة به وعن تحديد مركزه القانوني وسط التصرفات القانونية التي كشفت عنها الحياة العملية.³⁵

"ما أجمل وأبسط مفهوم العقد في التقنين المدني" تقنين نابليون_ هذا ما قاله الأستاذ (سافاتييه) عند بحثه من انفجار المفهوم التقليدي للعقد، فقط كان العقد اتفاقاً حراً بين إرادتين مستقلتين، وكان أهم ما يميز العقد في ظل هذا القانون، أنه كان عقداً فردياً بمعنى أنه كان ينظم علاقة ما بين فردين أو أكثر لا تتعدى آثاره عاقديه، ولم لهذا العقد أي دور في الحياة الاقتصادية العامة وكانت الحرية العقدية تشكل في ذلك القانون، ركيزة أساسية للعقد ودونها لا يمكن القول بوجود العقد، وفي ظلها تمنح الأفراد بأوفر قدر من الصلاحية في إنشاء العقد وترتيب آثاره.³⁶

تعريف عقد السياحة والأسفار في النصوص القانونية، فقهيًا وفي التشريع الجزائري:

إن تعريف عقد السياحة والأسفار قد تدرج وتطور بتطور مهام الوكالات السياحية من مجرد وسيد؟ أو وكيل عن السائح في مواجهة مقدمي الخدمات السياحية، وهذا ما سألوا الكشاف عنه من خلال التطرق إلى أهم التعريفات الفقهية والقانونية التي تمكنت من جمعها في هذا المجال.

• تعريف عقد السياحة والأسفار في النصوص القانونية الدولية:

جاء تعريف عقد السياحة والأسفار في الفقرة الأولى من المادة الأولى من الاتفاقية الدولية المتعلقة بعقد الرحلة المنعقدة ببروكسل في 1970/04/23 كما يلي "عقد الرحلة هو عقد تنظيم رحلة أو عقد وساطة في الرحلة.

³⁵ / سمية زراقي، فريدة عيادي، العقد بين الأزمات ومقتضيات التطور، مجلة الفكر القانوني والسياسي، المجلد السادس، العدد الأول، (بدون بلد نشر)، 2022، ص، ص799، 800.

³⁶ / سمية زراقي، فريدة عيادي، المرجع نفسه، ص 801.

أ. تعريف عقد السياحة والاسفار في النصوص القانونية الدولية:

جاء تعريف عقد السياحة والاسفار في الفقرة الأولى من المادة الأولى من الاتفاقية الدولية المتعلقة بعقد الرحلة المنعقدة ببروكسل في 1970/04/23 كما يلي : (عقد الرحلة هو عقد تنظيم رحلة أو عقد وساطة في الرحلة)، أما الفقرة الثانية من المادة نفسها فقد عرفته كل عقد يتعهد بموجبه شخص باسمه بان يزود شخصا اخر مقابل ثمن اجمالي بمجموعة من الخدمات المتكونة من النقل والاقامة المنفصلة عن النقل ، أو الخدمات المرتبطة بهما، أما الفقرة الثالثة : من المادة ذاتها فتعرف عقد الوساطة في الرحلة بأنه (العقد الذي يتعهد بموجبه شخص بان يزود الآخر مقابل ثمن اما عقد تنظيم رحلة وأما خدمات أو خدمات منفصلة تسمح بإتمام أية رحلة أو إقامة). يتضح من هذا التعريف أن عقد السياحة والاسفار يشمل نوعين من العقود، أول عقد تنظيم الرحلة، الذي يتمثل في دور وكالة السياحة والاسفار في تنظيم رحلة شاملة للنقل والاقامة والخدمات المرتبطة بهما، أما الثاني فهو عقد الوساطة في الرحلة، الذي يتمثل في دور وكالة السياحة والاسفار الأصلية أو تقديم خدمة أو خدمات منفصلة دون النقل والاقامة وتسمح بإتمام برنامج الرحلة.³⁷

يؤخذ على هذا التعريف فيما يخص عقد الوساطة، أن مهمة تقديم خدمة أو خدمات منفصلة عن النقل والإقامة يدخل ضمن برنامج الرحلة، وبالتالي لا يعبر عن أي وساطة، وقد ورد تعريف عقد الرحلة الشاملة في التوجيه الأوروبي

رقم 314/90 المؤرخ في 1990/06/13 المتعلق بالأسفار والإجازات والرحلات الشاملة في الفقرة الأولى من المادة الأولى بأنه هو العقد الذي تقوم فيه والعنصرين من العناصر المذكورة أدناه، مقابل سعر إجمالي بشرط أن تتجاوز مدة الرحلة 24 ساعة، أو تشتمل على المبيت ليلة واحدة، وهي النقل والإقامة، والخدمات السياحية الأخرى غير المرتبطة بالنقل او الإقامة وتتمثل جزءا هاما في الرحلة الشاملة والنهائية.³⁸

كما عرفت الفقرة الثانية من المادة نفسها عقد تنظيم الرحلة بأنه كل عقد يتعهد بموجبه شخص باسمه أن يزود شخص آخر مقابل ثمن إجمالي المجموعة من الخدمات المتكونة من النقل الإقامة المنفصلة عن النقل، أو خدمات أخرى مرتبطة بهما.

في حين عرفت الفقرة الثالثة من المادة ذاتها بتصرف " أيضا عقد الرحلة بأنه "العقد الذي يتعهد بموجبه شخص بأن يزود الآخر مقابل ثمن، إما عقد تنظيم رحلة، وإما خدمة أو خدمات منفصلة تسمح بإتمام أي رحلة أو إقامة".³⁹

ب. التعريف الفقهي لعقد السياحة والاسفار:

عرف بعض الفقهاء الفرنسيين عقود السياحة والاسفار بتعريفات متعددة منها كما يلي:
LANQUAR ROBERT: عرف عقد السياحة والاسفار كما يلي : (هو ذلك العقد المبرم مباشرة بين المسافر

³⁷ / سماعيل عصماني، عقد وكالة السياحة والاسفار وآثاره في التشريع الجزائري، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في الحقوق، تخصص: إدارة عامة، قسم القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر، 2016/2015. ص 14، 15.

³⁸ / سماعيل عصماني، المرجع نفسه. ص 15.

³⁹ / مباركة حنان كركوري، عقود السياحة والاسفار، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الدكتوراه، الطور الثالث، التخصص: قانون الأعمال، الشعبة: الحقوق، الميدان: الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة الجزائر، 2020/2019. ص 12.

ومختلف الأشخاص الذين يتولون تقديم خدمات السفر كالناقل والفندقي مهما كانت الخدمة التي يتضمنها هذا العقد ويعاب على هذا التعريف انه أنكر دور الوكالات السياحية في الخدمات السياحية ن سواءا بوصفها وكيلًا عن السائح إذا تصرفت باسمه وحسابه في مواجهة مقدمي بالخدمات السياحية، أو بوصفها اصيلة عن نفسها في حالة إذا كانت مالكة أو مستأجرة لوسائل النقل أو الإقامة، وبالتالي فالعقد يتم مباشرة بينه وبين الزبون.

LUCIEN RAPP: فقد عرف عقد السياحة والأسفار بأنه (ذلك العقد المبرم بين القائم بأعمال السياحة أو وكيل الأسفار أو منظم الرحلات الشاملة، مع أحد زبائن هؤلاء والذي بموجبه يتعهد الأول بأن يقدم للثاني مقابل تسديد سعر متفق عليه، إما مجموعة من الخدمات المتكونة من النقل والإقامة أو خدمات أخرى، وإما إحدى هذه الخدمات منفصلة).⁴⁰

أما الفقه في العربي، فقد عرف الدكتور أحمد السعيد الزقرد عقد السياحة والأسفار على أنه: (عقد الرحلة هو عقد تتعهد بمقتضاه وكالة السياحة والسفر بان تقدم للسائح أو العميل، عدة خدمات تدرج بتدرج طبيعة النشاط وتشمل في حدها الأدنى على حجز الأماكن على الطائرات أو وسائل النقل الأخرى أو الحجز في الفنادق، وفي حدها الأقصى تنظيم الرحلة الشاملة لحسابها وتقديم الخدمات المرتبطة بها مقابل مبلغ يتم تقديره عادة حسب نوع الخدمة وطبيعتها وبين الحد الأدنى والأقصى يمكن لوكالات السياحة والسفر تنظيم رحلات يحدد العملاء برامجها سالفًا).

وعرفه الدكتور جمال الدين عبد الرحمن محمد العقد السياحي بأنه هو ذلك العقد الذي يلتزم بمقتضاه الوكيل السياحي بتمكين السائحين الاستفادة بما يقدمه من خدمات سياحية لقاء أجر معلوم.

ج. تعريف المشرع الجزائري لعقد السياحة والأسفار:

عرفت المادة 14 من القانون 06/99 المؤرخ في 1999/07/074 والمتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، عقد السياحة والأسفار بما يلي: " يقصد بعقد السياحة والأسفار، كل الاتفاق المبرم بين الوكيل السياحي والزبون والمتضمن وصفا الطبيعة الخدمات المقدمة وحقوق والتزامات الطرفين خاصة فيما يتعلق بالسعر وإجراءات التسديد ومراجعة الأسعار المحتملة والجدول الزمني وشروط بطلان وفسخ العقد".⁴¹

لقد حظي عقد السياحة والأسفار بالاهتمام في مختلف التشريعات نظرا للدور الذي تلعبه السياحة. باعتبارها موردا من موارد الدخل القومي في الدولة، وفيما يأتي سنحاول تعريف العقد السياحي في ضوء ما ورد في التشريعات الأجنبية كالقانون الفرنسي (أولا)، والتشريعات العربية كالقانون المصري والعراقي (ثانيا).

أولا: تعريف عقد السياحة والأسفار في القانون الفرنسي:

لقد نظم المشرع الفرنسي نشاطات وكالة السياحة والأسفار في بادئ الأمر بالقانون الصادر في 24 فيفري 1942 ثم القانون الصادر في 11 جويلية 1975 ولائحته التنفيذية في 28 مارس 1977، حيث نظم بمقتضاهم شروط مزاولة وكالة السياحة والأسفار لأنشطتها دون تحديده لأي أحكام تنظم العقد السياحي، كما ألقى على عاتق الأخيرة التزام ببذل عناية ثم بعد ذلك أصدر لائحة في 14 جوان 1982 والتي أحكامها نظمت الشروط العامة لبيع خدمة السياحة في العلاقة بين وكالة السياحة والعملاء، وألقى على عاتق وكالة السياحة الزام بتحقيق نتيجة وأخذ بمبدأ مسؤولياتها عن فعل الغير، ونلاحظ أن المشرع الفرنسي قد نظم العقد السياحي بتشريعات متتالية وعديدة تلاها القانون رقم 645 الصادر في 13 جويلية 1992 الذي نظم عقد السياحة والأسفار

⁴⁰ سماعيل عصماني، المرجع السابق. ص 16.

⁴¹ / سماعيل عصماني، المرجع نفسه. ص، ص 16، 17.

بدءا بانعقاده وتنفيذه ونطاقه وصولا إلى مسؤولية وكالة السياحة والسفر في مواجهة عملائها، ثم المرسوم رقم 90/490 المؤرخ في 15 جوان 1994 والمعدل بالمرسوم رقم 2004/989 المؤرخ في 17 سبتمبر 2004 والذي ألغي بالمرسوم رقم 2006/1229، حيث تضمن نص المادة الأولى من القانون 92/645 الأنشطة السياحية التي تعد محلا لعقد السياحة وهي على التوالي:⁴²

أ. تنظيم وتسويق الرحلات الفردية.
ب. الخدمات التي تؤدي بمناسبة هذه الرحلات كصرف وحجز تذاكر السفر وغرف الإقامة في الفنادق.

ج. الخدمات ذات الصلة بالنشاط السياحي كتنظيم الأماكن السياحية وزيارتها.
وهكذا نجد أن القانون الصادر في 13 جويلية 1992 قد تضمن الأحكام نفسها في نصوص التوجيه الأوروبي خصوصا فيما يتعلق بالرحلات والجولات السياحية، وإن كان قد ألقى على عاتق وكالة السياحة التزام بتحقيق نتيجة تجاه خدمة عملائها، في حين أن التوجيه الأوروبي قد اختلف معه في هذه النقطة وألقى على عاتق الوكالة التزام ببذل العناية المشددة في خدمة عملائها.

ثانيا: تعريف عقد السياحة والأسفار في القوانين العربية:

سنحاول البحث في تعريف العقد السياحي من هلال التطرق للتعريفات الواردة في التشريعات العربية بداية بالقانون العراقي ثم التطرق إلى التشريع المصري، وذلك كما سيأتي بيانه في النقاط الموالية:

◆ مفهوم عقد السياحة والأسفار في القانون العراقي:

لم يتضمن التشريع العراقي المنظم للنشاط السياحي نصا قانونيا يبين المقصود أو المراد بمفهوم العقد السياحي حيث يقتصر الأمر فيه على وضع قواعد خاصة تنظم شركات ومكاتب وكالات السفر والسياحة من حيث تعريفها وأنواعها وشروط منح التراخيص لمزاولة نشاطها، دون ذكر أي تحديد لتكييف العلاقة التي تربطها بالعملاء أو وضع تنظيم معين للعقد من حيث الإبرام أو الالتزامات أو المسؤولية الناشئة عنه.

ويتضح من خلال ذلك أن المشرع العراقي لم يحدد الأحكام المتعلقة بعقد السياحة والأسفار بل اكتفى فقط بإصدار قانون رقم 49 لسنة 1983 الذي ينظم طريقة عمل شركات ومكاتب ووكالات الأسفار والسياحة بدءا من منح الترخيص لمزاولة نشاطها وصولا إلى تحديد الخدمات التي تقدمها للجمهور.

◆ مفهوم عقد السياحة والأسفار في القانون المصري:

لم يحدد التشريع المصري قانونا ينظم عقد السياحة والأسفار بل اكتفى فقط بإصدار قانون ينظم نشاط الشركات السياحية وذلك بمقتضى القانون رقم 118 لسنة 1983 ولائحته التنفيذية الصادرة بقرار وزير السياحة رقم 222 لسنة 1983 المنظم للشركات السياحية، فقد تناول المشرع المصري من خلاله تحديد الشركات السياحية باعتبارها أهم طرف في العلاقة التعاقدية مع السائح بالإضافة لاعتبارها من أهم أدوات ممارسة النشاط السياحي، كما تعرض أيضا لتحديد تقسيماتها وفروعها، ثم تعرض القانون لتنظيم إنشاء واستغلال وإدارة الشركات السياحية، والتزامات الشركات السياحية تجاه عملاء الشركة وتجاه السلطة الإدارية وأوجه الرقابة على نشاط هذه الشركات وكيفية حل المنازعات التي تسفر عن هذه الرقابة.

42 / مباركة حنان كركوري، المرجع السابق، ص، ص 14، 15.

وتنص المادة الأولى المقصود بالشركات السياحية وفق أحكام هذا القانون التي تقوم بكل أو بعض الأعمال الآتية:

(أ) تنظيم رحلات سياحية جماعية وفردية داخل مصر أو خارجها وفقا لبرامج معينة تنفيذ ما يتصل بها من نقل وإقامة وما يلحق بهما من خدمات.⁴³

(ب) بيع أو صرف تذاكر السفر وتسيير نقل الأطعمة وحجز الأماكن على وسائل النقل المختلفة وكذلك الوكالة عن شركات الطيران والملاحة وشركات النقل الأخرى.

(ج) تشغيل وسائل النقل من برية وبحرية وجوية ونهرية لنقل السائحين ولوزير السياحة أن يضيف إلى تلك الأعمال أعمال أخرى تتصل بالسياحة وخدمة السائح.⁴⁴

تقتضي القوة الملزمة لعقد وفقا لقاعدة "العقد شريعة المتعاقدين" قيام أطرافه بتنفيذ ما يقع على عاتقهم من التزامات فإن عدل أيا من الطرفين على تنفيذ التزاماته، أو تأخر في تنفيذها كان بالإمكان إجباره على ذلك عن طريق تحريك المسؤولية العقدية.

والمسؤولية العقدية لا بد من توافر ثلاثة شروط لقيامها:

الشرط الأول: وجود عقد صحيح، لا يمكن الادعاء بالمسؤولية العقدية إلا بوجود العقد بين الأفراد، وأن يكون صحيحا أما إذا لم ينعقد العقد بعد كأن يتضرر أحد الأفراد في مرحلة المفاوضات مثلا فلا مجال لقيام المسؤولية العقدية.

الشرط الثاني: إخلال بالتزام عقدي، يجب أن يكون الضرر الذي أصاب المضرور ناتجا مباشرة عن إخلال المسؤول بالتزاماته العقدية، وأن هذه الالتزامات هي من وضع وتحديد المتعاقدين غير أنه وبمقتضى الفقرة 02 من المادة 107 ق. م. ج. لا يقتصر العقد على إلزام المتعاقد بما ورد فيه فحسب، بل يتناول أيضا ما هو من مستلزماته، وفقا للقانون والعرف والعدالة بحسب طبيعة الالتزام.

فللمضرور إذا أن يدفع بالمسؤولية العقدية عند الإخلال بالالتزامات التي تضمنها العقد طرحه وكذلك التي تدخل في دائرة التعاقد، لكونها من مستلزمات العقد في ضوء الأحكام القانونية والعرفية وكذا العدالة وطبيعة المعاملة.

الشرط الثالث: قيام المسؤولية في إطار عقد، ومعنى ذلك أن يكون المتعاقد المدين أو الغير إذا كان تابعا له هو المتسبب في عدم تنفيذ الالتزام، وهو الذي أخل بالالتزامات التي تحملها بموجب العقد من جهة، وأن يكون المتضرر هو المتعاقد معه، أي الدائن من جهة ثانية، ويستند هذا الشرط إلى مبدأ نسبية آثار "العقد ومفادها أن آثار العقد تقتصر على طرفيه فلا تكسب الغير حقا ولا تحمله واجبا، ويجوز للمستفيد من الاشتراك لمصلحة الغير سواء أكان صريحا أو ضمنيا أن يطالب المتعهد بمسؤولية عقدية.

وإذا تخلف شرط من هذه الشروط الثلاثة فلا مجال لتطبيق المسؤولية العقدية.⁴⁵

أ/أركان وآثار المسؤولية العقدية:

1/أركان المسؤولية العقدية:

⁴³ / مباركة حنان كركوري، المرجع السابق. ص، ص 15، 16.

⁴⁴ / مباركة حنان كركوري، المرجع السابق. ص 16.

⁴⁵ / الشيخ بن هنية، يوسف جوادي، تطور أساس المسؤولية المدنية، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص: قانون خاص، قسم القانون الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة غرداية، الجزائر، 2020/2019. ص، ص 40، 42.

الخطأ العقدي: إن القانون المدني الجزائري يجبر المتقاعد على تنفيذ الالتزامات التعاقدية، ومن النصوص القانونية التي تفيد هذا المعنى المادة 106-107 من القانون المدني الجزائري، ويتمثل الخطأ العقدي في عدم تنفيذ المدين لالتزاماته، سواء أكان عن عمد أو عن إهمال أو بغير ذلك، ويتحقق الخطأ أيضا إذا كان سبب عدم التنفيذ راجع إلى غش المدين، أما إذا كان عدم التنفيذ راجع لأسباب خارجية لا يد للمدين فيها كالقوة القاهرة أو السبب الأجنبي فإنه لا يكون مسؤولا.

الضرر: هو الأذى الذي يلحق شخصا في حق من حقوقه، أو مصلحة مشروعة له سواء أكان ذلك الحق أو تلك المصلحة ذات قيمة مالية أو أدبية والضرر روح المسؤولية المدنية، ويكون التعويض عن الضرر طبقا للمادة 176 ق.م.ج وللضرر أنواع ضرر مادي وهو الذي يصيب الدائن في ماله أو جسمه، وهو ذلك الأذى الذي يلحق به خسارة أو يفوت عليه كسب.

أما الضرر الأدبي فهو: الضرر الذي يصيب الإنسان في مصلحة غير مادية، كالسب والقذف وهو نوع من الضرر يقع كثيرا في المسؤولية التقصيرية على خلاف وقوعه في المسؤولية العقدية، لأن العقد يقتضي إبرامه على الشيء المادي غير أنه قد تكون للدائن مصلحة أدبية في تنفيذ العقد، ويترتب على إخلال المدين بالتزامه الضررين الأدبي والمادي.

ولا بد من توافر شروط:

➤ أن يكون الضرر متوقعا ومباشرا.

➤ أن يكون الضرر محققا.

العلاقة السببية بين الخطأ والضرر: وهي تلك الصلة التي تربط الضرر بالخطأ، فتجعل الضرر نتيجة الخطأ، فإذا انعدمت هذه الرابطة انتفت المسؤولية لانعدام ركن من أركانها، ويقع على الدائن عبء إثبات العلاقة السببية بين عدم تنفيذ الالتزام والضرر الذي لحقه، أما العلاقة السببية بين عدم تنفيذ الالتزام و سلوك المدين فهي مفترضة في نظر المشرع الذي يفترض أن الخطأ راجع إلى الضرر وعلى المدين إذا كان يدعي عكس ذلك أن يقوم بنفي السببية بين عدم التنفيذ وسلوكه، وهذا ما نصت عليه المادة 176 من ق.م.ج. وتتفي العلاقة السببية بين عدم تنفيذ الالتزام وسلوك المدين وذلك بإثبات السبب الأجنبي ويقصد به كل أمر غير منسوب للمدين أدى إلى حدوث الضرر الذي لحق الدائن والسبب الأجنبي الذي جعل التنفيذ مستحيلا قد يكون قاهرة، أو حادثا مفاجئا أو يكون فعل الدائن، أو يكون فعل الغير⁴⁶.

2/ آثار المسؤولية العقدية:

إذا توافرت شروط المسؤولية العقدية فإن المسؤول يلتزم بالتعويض عن كل الضرر المباشر الذي تسبب فيه بخطئه، وذلك حسب المادة 124 ق.م.ج إذا فالتعويض هو جزاء المسؤولية العقدية، غير أنه في أغلب الحالات لا يقر المسؤول بالضرر الذي أحدثه، فيضطر الشخص لرفع دعوى أمام القضاء مطالبا فيها بالحكم بالتعويض، فالتعويض إذا هو نتيجة طبيعية للمسؤولية العقدية.⁴⁷

الفرع الثاني: الأساس التقصيري للمسؤولية:

المسؤولية التقصيرية هي الحالة التي تنشأ خارج دائرة العقد ويكون مصدر الالتزام بها هو الفعل الضار، فإذا سلك الشخص سلوكا سبب ضررا للغير يلزم بالتعويض، لذلك فيه تقوم على الإخلال بالالتزام قانوني واحد لا يتغير هو الالتزام بعدم الإضرار بالغير.

/ أركان المسؤولية التقصيرية:

⁴⁶ / الشيخ بن هنية، يوسف جوادي، مرجع سابق. ص 42.

⁴⁷ / الشيخ بن هنية، يوسف جوادي، المرجع نفسه. ص 43.

ترتكز المسؤولية التقصيرية على ثلاث أركان أساسية مكملة لبعضها البعض ولا يمكن فصل أي ركن منها عن الآخر وتوضح هذه الأركان طبيعة المسؤولية التقصيرية من ناحية قانونية وتفسر جميع الجوانب المرتبطة بها، وتتمثل أركان المسؤولية التقصيرية في الركن المادي والركن المعنوي والعلاقة السببية بينهما.

أما عن الركن المادي: فيتمثل في الخطأ التقصيري الذي يعرفه الدكتور جميل الشرفاوي في كتابه النظرية العامة للالتزام على أنه "الإخلال بواجب قانوني سواء أكان هذا الواجب واجباً خاصاً أي التزاماً، أم واجباً الغير وحررياتهم" عاماً من الواجبات التي تفرض على كل شخص بأن يحترم الحقوق.

فحتى تصبح هذه المسؤولية قانونية ويتم المطالبة عنها بالتعويض المادي أو المعنوي من قبل الشخص المتضرر فهناك ثلاثة أركان للمسؤولية التقصيرية وهي:

➤ الفعل غير المشروع (الخطأ التقصيري).

➤ الضرر.

➤ العلاقة السببية.

وفيما يأتي بيان ذلك الفعل غير المشروع ويسمى أيضاً بالإضرار وهو الفعل المخالف للقانون أو الفعل الذي يحرمه القانون، أو الخطأ التقصيري ولم تتضمن التشريعات المختلفة تعريفاً للخطأ حيث تركت هذه المسألة للفقهاء، ومن أشهر التعريفات التي وردت تعريف الأستاذ الفرنسي (بلانيول) بأن الخطأ هو إخلال بالتزام سابق، ويتمثل ذلك الالتزام السابق بالالتزام القانوني العام الذي يقع على عاتق كافة بعدم الإضرار بالغير.

الضرر: وهو الركن الثاني من أركان المسؤولية التقصيرية، ويكون الضرر إما مادياً بأن يصيب الذمة المالية للشخص كحرق منزل الغير أو إتلاف مزروعات الغير، أو يكون الضرر معنوياً وهو الضرر غير المحسوس، ويكون كامناً داخل النفس الإنسانية، كالآلم الذي يصيب الآخرين من وفاة شخص ما تم دهمته بحادث سير.⁴⁸

العلاقة السببية: بين الفعل غير المشروع والضرر وهي علاقة مباشرة تقوم بين الخطأ والضرر الذي لحق المضرور فلا يكفي لقيام المسؤولية تحقيق الخطأ والضرر بل يجب أن تربط بينهم صلة مباشرة أي الخطأ هو الذي سبب الضرر فتتشكل لنا علاقة ثلاثية فعل وفاعل ونتيجة، ويعني ذلك أن يكون الصور نتيجة الفعل غير المشروع، أي لولا هذا الفعل غير المشروع لما حصل الضرر، وفي بعض الأحيان قد تكون العلاقة السببية معقدة إلى حد ما، كان يحصل الضرر نتيجة عدة أسباب، أو أن ينشأ عن سبب واحد عدة أضرار، فعندها يتعين على قاضي الموضوع أن يبحث عن السبب الحقيقي الذي أدى إلى حدوث الضرر كالحالة الأولى، أو أن يحدد الضرر الذي يرتبط بعلاقة سببية مع الفعل غير المشروع، ويقع عبء إثبات العلاقة السببية على المضرور، وله أن يثبت ذلك بوسائل الإثبات كافة.

والضرر هو الركن الثاني للمسؤولية التقصيرية فلا يكفي لتحقيق المسؤولية أن يقع فعل فيه تعدي بل يجب أن يحدث الفعل ضرراً، والمضرور يثبت وقوع الضرر به، والضرر هو عبارة عن واقعة مادية يجوز اثباتها بكافة طرق الإثبات" وفي نفس الوقت تعتبر مسألة موضوعية لا رقابة للمحكمة عليها إلا في ما يخص شروط الضرر.

/آثار المسؤولية التقصيرية:

48 / إبراهيم أحمد محمد الرواشده، التعويض في المسؤولية التقصيرية وخضوعه لقانون الدولة التي حدث فيها الفعل المنشأ للالتزام، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي، الإصدار الثالث والعشرون، (دون بلد نشر)، 2021. ص، ص 241، 242.

أما فيما يتعلق بأثر المسؤولية التقصيرية فإذا ما توافرت أركان هذه المسؤولية وهي (الخطأ والضرر وعلاقة السببية بينهما)، فإن المتسبب يكون ملزماً بالتعويض عن الضرر المباشر الذي تسبب فيه، فالتعويض هو الحكم الذي يترتب على تحقق المسؤولية وللمطالبة بهذا الجزاء يجب سلوك دعوى المسؤولية التي يرفعها بحمل المسؤول على الاعتراف بالتعويض، فالتعويض هو جزاء المسؤولية، حيث يتمثل أثر المسؤولية التقصيرية في التزام المسؤول بتعويض المضرور وتحديد التعويض يتم بالصلح بين الطرفين، وفي الغالب يحتاج المضرور إلى إقامة الدعوى على المسؤول.⁴⁹

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

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

المدعى عليه في دعوى المسؤولية: هو المسؤول أو الملتزم بالتعويض وليس لزاماً أن يكون المسؤول أو الملتزم بالتعويض هو بذاته مرتكب الخطأ ففي أحول المسؤولية عن عمل الغير يختصر بتولي الرقابة.⁵⁰ أما في المسؤولية عن العمل الشخصي فالمسؤول أو الملتزم بالتعويض هو بذاته مرتكب الخطأ.

وقد يتعدد المسؤولين عن العمل الضار كما لو اشتغل عدة أشخاص عن الحاق الضرر بشخص واحد، فإذا تعدد المسؤولون فهم متضامنون في الجهة المضرورة. ويجب القيام بالتضامن بين المسؤولين أن تكون أخطائهم كلها أخطاء تقصيرية، وإذا كان خطأ أحد المسؤولين تقصيرياً والآخر عقدياً فلا تضامن بينهما، فلا تضامن بينهما فيخضع أحدهم لأحكام المسؤولية التقصيرية والآخر لأحكام المسؤولية العقدية، أما عن سبب الدعوى ذهبت العديد من الأحكام إلى الأخذ بالرأي الراجح في الفقه المصري وهو أن سبب دعوى المسؤولية هو الضرر الذي وقع وأن اختلاف دعاوي المسؤولية وهو إلا وسائل للوصول إلى التعويض عن هذا الضرر ولذلك لا يجوز للمضرور إذا خسر دعواه التي استند فيها إلى نوع من أنواع المسؤولية أن يلجأ إلى القضاء على أساس دعوى أخرى وإلا كان ذلك إهدار بحجية الشيء المقضي به لاتحاد السبب والموضوع والسبب والخصوم.⁵¹

⁴⁹ / إبراهيم أحمد محمد الرواشده، مرجع سابق، ص، ص 242، 243.
⁵⁰ / أم الخير بوعلالة، خولة راشدي، مسؤولية وكالة السياحة والأسفار، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص: قانون أعمال، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة احمد دراية، أدرار، الجزائر، 2022/2021. ص، ص 54، 55.

⁵¹ / أم الخير بوعلالة، خولة راشدي، مرجع سابق، ص، ص 54، 55.

المبحث الثاني: الحماية الجنائية للسائح:

إن السائح يمكن أن يكون ضحية جرائم خداع وغش أو تحايل، لهذا أقر المشرع الجزائري حماية له جراء هذه الجرائم في قانون العقوبات المعدل والمتمم وقانون 09_03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.⁵²

المطلب الأول: التجاوزات المرتكبة من طرف وكالات السياحة والأسفار:

تعد وكالات السياحة والأسفار من الفاعلين الأساسيين في المنظومة السياحية، لما تقوم به من دور وساطة بين السائح غير أن هذا الدور وعلى الرغم من أهميته، قد يكون محل انحرافات أو تجاوزات عندما لا تلتزم الوكالات بالتزاماتها القانونية والمهنية، بسبب الإهمال أو السعي وراء الربح غير المشروع، وانطلاقاً من هذا تتفرع هذه التجاوزات إلى فرعين وهما:

الفرع الأول: ممارسة النشاط بدون ترخيص أو اعتماد قانوني:

حدد المشرع الجزائري الأسس التي تحكم الأنشطة المقننة والتي يجب أن تكون موضوع تأطير قانوني خاص مرتبط بمجالات محددة نظراً لكونها ترتبط بانشغالات ومصالح تمس النظام العام ولذلك يمنع القانون ممارستها قبل الحصول على الرخصة أو الاعتماد المطلوبين والأمر ذاته ينطبق على المنشآت المصنفة.

ولذلك اعتبر المشرع ممارستها خارج الإطار القانوني الذي يضبطها جريمة يعاقب القانون على ممارستها دون الرخصة أو الاعتماد المطلوبين بغرامة من 50,000 دج إلى 500,000 دج، وعلاوة على ذلك يأمر القاضي بغلق المحل التجاري.⁵³

وفي حالة عدم تسوية هذه الوضعية خلال ثلاثة أشهر (03) ابتداء من تاريخ معاينة الجريمة يقوم القاضي تلقائياً بشطب السجل التجاري، مع مراعاة العقوبات المنصوص عليها في التشريع الذي يحكم الأنشطة والمهن المقننة.⁵⁴

الجرائم المتعلقة بالنشاط التجاري:

يمكن أن تميز حالتين من الجرائم المتعلقة بالنشاط التجاري وهي:

الإخلال بالشروط: تعتبر جريمة الإخلال بالشروط في حالة:

- عدم قيام التاجر بالتسجيل في السجل التجاري.
- مزاولة التاجر بسجل منتهي الصلاحية.
- التصريحات الناقصة أو الكاذبة.
- التقليد والتزوير في السجلات التجارية.
- عدم قيام التاجر بإشهار بياناته القانونية.
- في حالة (تغيير العنوان أو المقر تعديل القانون الأساسي)، ولم يعدل التاجر هذه البيانات خلال
- مدة ثلاثة أشهر.

⁵² / كمال بلارو، الحماية الجنائية للمستهلك الإلكتروني في ظل التشريع الجزائري، مجلة البحوث في العقود وقانون الأعمال، العدد السابع، ديسمبر 2019، (دون بلد نشر)، ص 71.

⁵³ / نور الدين بن حميدوش، الجرائم والجزاءات المتعلقة بشروط ممارسة الأنشطة التجارية، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، العدد الثامن، المجلد الثامن، ديسمبر 2017، ص 183.

⁵⁴ / نور الدين بن حميدوش، المرجع نفسه، ص 183.

جرائم متعلقة بممارسة النشاط التجاري: تعتبر جريمة الممارسة في حالة:

- منح وكالة.
- ممارسة نشاط تجاري قار دون حيازة محل تجاري.
- جريمة ممارسة نشاط أو مهنة مقننة دون الرخصة أو الاعتماد.
- جريمة ممارسة تجارة خارجة عن موضوع التسجيل في السجل التجاري.
- جريمة عدم الالتزام بنظام المداومة.⁵⁵

الفرع الثاني: الغش والتضليل في الخدمات السياحية:

لقد حدد المشرع الجزائري من خلال القانون 99-06 قائمة من الخدمات التي تلتزم بها وكالات السياحة والأسفار ويعد الإخلال بها أو تقديمها بصورة مخالفة للواقع من قبيل الغش والتضليل في الخدمات السياحية، ومن بين هذه الخدمات نذكر:

- تنظيم وتسويق أسفار ورحلات سياحية وإقامات فردية وجماعية.⁵⁶
- تنظيم جولات وزيارات رفقة مرشدين داخل المدن والمواقع والآثار ذات الطابع السياحي والثقافي والتاريخي بمعنى هناك مرشدين يعرفون الأماكن المراد زيارتها هم من يرافقون هؤلاء السياح.
- تنظيم نشاطات القنص والصيد البحري والتظاهرات الفنية والثقافية والرياضية والمؤتمرات والملتقيات المكملة لنشاط الوكالة أو بطلب من منظميها.
- بمعنى أن السياحة أصبحت متطورة وشامل لجميع المجالات وهذا بالنظر للتطور التكنولوجي.
- وضع خدمات المترجمين والمرشدين السياحيين تحت تصرف السياح. وهذا من أجل جذب الراحة للزبائن والسياح من أجل راحتهم.
- الإيواء وحجز غرف في المؤسسات الفندقية وكذا تقديم الخدمات المرتبطة بها.
- النقل السياحي ويضم كل أنواع تذاكر النقل حسب الشروط والتنظيم المعمول بهما لدى مؤسسات النقل.
- بيع تذاكر الأماكن الحفلات الترفيهية والتظاهرات ذات الطابع الثقافي أو الرياضي أو غير ذلك.
- استقبال ومساعدة السياح خلال إقامتهم.
- القيام لأصالح الزبائن بإجراءات التأمين من كل المخاطر الناجمة عن نشاطاتهم السياحية.
- تمثيل وكالات محلية أو أجنبية أخرى قصد تقديم مختلف الخدمات باسمها ومكانتها.
- كراء سيارات بسائق أو بدون سائق ونقل الأمتعة وكراء البيوت المنقولة وغيرها من معدات التخيم.⁵⁷

⁵⁵ / إسلام مروان ملوكي، سمية مكوي، الآليات المستعملة في ضبط النشاط التجاري والحد من التهرب الضريبي، دراسة حالة مديرية الضرائب _ تلمسان_، مجلة المقريري للدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد: 08، العدد: 02، (دون بلد نشر)، 2024. ص،ص191، 192.

⁵⁶ / رانية عميرة، محمد أمير روابحي، الالتزامات القانونية لمقدمي الخدمات السياحية، مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في القانون (في إطار مذكرة مؤسسة ناشئة)، تخصص: قانون أعمال، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945 قالة، الجزائر، 2023/2022. ص 24، 25.

⁵⁷ / رانية عميرة، محمد أمير روابحي، مرجع سابق. ص،ص24، 25.

لقد اهتم المشرع الجزائري على غرار مختلف التشريعات بتجريم الممارسات التجارية الضارة بالمستهلكين كالإشهار التضليلي والتقليد المضلل لمستهلك وهو ما سنتطرق له فيما يلي:

أولاً: الإشهار التضليلي:

أدى التطور التكنولوجي والصناعي الى زيادة الانتاج والذي ادى بدوره الى زيادة اعلان الدعاية التجارية لتسويق المنتجات خاصة في ظل قواعد المنافسة، فالشركات الإنتاجية تلجأ إلى تسويق منتجاتها بوسائل شتى ومتنوعة وهذه الوسائل تلجأ في مجموعها إلى التأثير على المستهلك، ويتلقى مجمل المعلومات عن السلع فالإعلانات التجارية أصبحت معلما من معالم العصر، إن المشروعات الصناعية الكبرى والموردين قد لا يترددون باللجوء وعليه فكان على المشرع التدخل لحماية المستهلك من هذه الاعلانات التجارية خاصة وأن القواعد العامة في المسؤولية عن الفعل الضار لا توفر الحماية الكافية للمستهلك.⁵⁸

1. صور الإشهار التضليلي:

تتنوع صور الإشهار التضليلي ولا يمكن حصرها نظرا لتنوع الوسائل والطرق التي تمارس بها، الأمر الذي أدى بالمشرع الجزائري إلى إعطاء أمثلة فقط في نص المادة 28 من القانون رقم 02-04 المجدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية حيث تنص دون الإخلال بالأحكام التشريعية والتنظيمية الأخرى المطبقة في هذا الميدان، يعتبر إشهار غير شرعي وممنوع، كل إشهار تضليلي لاسيما إذا كان:

- يتضمن تصريحات أو بيانات أو تشكيلات يمكن أن يؤدي إلى التضليل بتعريف منتج أو خدمة أو كميته أو وفرته أو مميزاته.
- يتعلق بعرض معين لسلع أو خدمات في حين العون الاقتصادي لا يتوفر على مخزون كاف من تلك السلع أو لا يمكنه ضمان الخدمات التي يجب تقديمها عادة بالمقارنة مع ضخامة الإشهار.
- يتضمن عناصر يمكن أن تؤدي إلى الالتباس مع بائع آخر أو مع منتجاته أو نشاطه.

أ الإشهار المفضي إلى التضليل:

نص عليه المشرع في المادة 28 فقرة أولى من القانون 02_04 السالف الذكر يفهم هذا النص أنه لا يشترط أن يقع في التضليل فعلا بل يكفي أن يكون محتمل الوقوع مستقبلا، ومن ثم فإن تحديد مدى انطباق هذه الصورة ينطلق من مضمون الإشهار ومحتواه بغض النظر عن النتائج الفعلية للإشهار، وفي ذلك تكريس لحماية المستهلك وقد استعمل المشرع الجزائري مصطلح التضليل دون الكذب لأن التضليل هو أي سلوك من شأنه خداع المتلقي وإيقاعه في الغلط أما الكذب فهو ادعاء مزاعم مخالفة للحقيقة وهذه النقطة إيجابية للمشرع الجزائري الذي وسع من دائرة الحماية للمستهلك والأعوان الاقتصاديين سواء تعلق المنتج أو الخدمة أو بكمية أو وفرته أو مميزاته.

ب الإشهار المفضي إلى اللبس:

نص عليه المشرع في المادة 28 فقرة ثانية من القانون رقم 02_04 المجدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية أن المشرع في هذه الصورة أيضا لم يستوجب وقوع اللبس فعلا بل

58 / أيمن إسحاق، الطاهر شتيوي، مكافحة الممارسات التجارية غير النزيهة في التشريع الجزائري، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص: قانون أعمال، الميدان: الحقوق والعلوم السياسية، الشعبة حقوق، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2018/2019. ص،ص 27، 28.

يكفي أن يكون محتمل الوقوع في المستقبل، أن الإشهار المفضي إلى اللبس من شأنه توليد الشك والأوهام في ذهن المستهلك فيقدم في اقتناء ما لم يقصد اقتنائه فعلا من السلع والخدمات أو التقاعد مع من لم يكن ينوي التقاعد معه فتحيل بذلك إرادته عن منحها الصحيح نتيجة ما لحقها من بلبله وتشويش ولا يكون ذلك إلا إذا كان الإشهار يتضمن عناصر يمكن أن تؤدي إلى الالتباس مع بائع آخر أو مع منتوجاته أو خدماته أو نشاطه وبالتالي فإن المشرع من خلال حضره للإشهار المفضي لللبس يستهدف حماية رضا المستهلك وذلك بأن يكون اختياره حرا ونزيها لا يشوبه أي لبس.

ج الإشهار المضخم:

نصت عليه المادة 28 فقرة 03 من القانون 02_04 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية فالمشرع في هذه الصورة للإشهار التضليلي يتصدى للأعوان الاقتصاديين الذين يبيئون إشهار يفوق قدراتهم الحقيقية.⁵⁹

والملاحظ أن المشرع هنا أيضا لم يشترط أي قصد جنائي وبالتالي فالإشهار المضخم سببه سوء في تقدير العون الاقتصادي لقدراته والعلة في حضره هذا النوع من الإشهار هو تأثيره على الاستقرار والتوازن بين العرض والطلب وما ينجر عنه من تذبذب في الأسعار وهو لثقة المستهلك.

ثانيا: التقليد المضلل للمستهلك:

لقد اهتم المشرع الجزائري على غرار مختلف التشريعات بتجريم أفعال التقليد واستغلال مهارة تقنية أو تجارية مميزة دون ترخيص من صاحبها في القانون المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية لما له من أثر بالغ في تضليل المستهلك وأثرة اللبس لديه حفاظا على سلامة وأمن المستهلك خاصة أن التقليد مهارة تقنية أو تجارية مميزة دون ترخيص من صاحبها أصب حافة المجتمع المعاصر على نطاق واسع لاسيما في الميدان التجاري.

1. التقليد:

يعتبر التقليد من أهم الوسائل المؤدية إلى زرع الشك والأوهام في ذهن المستهلك وإحداث الخلط واللبس بين المنتجات والمشاريع، بحيث يستفيد المنافس من رواج سمعة المؤسسة وجذب عملائه وعدم تمييزهم ومعرفتهم بأنهم يتعاملون مع بضاعة منتج آخر غير الذي اعتادوا التعامل معه.

وبالنظر مما يمثله هذا الأسلوب الذي يعتبر من بين الأساليب التي من شأنها مخالفة الأعراف التجارية النزيهة، فقد اعتبره المشرع الجزائري في نص المادة 27 من القانون رقم 02_04 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية كممارسة تجارية غير نزيهة.

⁵⁹ / أيمن إسحاق، الطاهر شتيوي، مرجع سابق. ص، ص 28، 29.

أ صور التقليد:

لقد أشارت المادة 27 من للفقرة 02 من القانون 02_04 صور التقليد نصت: "تقليد الاعلانات المميزة لعون اقتصادي منافس أو تقليد منتوجاته أو الإشهار الذي سيقوم به، قصد كسب زبائن العون إليه زرع الشكو وأوهام في ذهن المستهلك.

ركز المشرع الجزائري على إظهار الأثر الذي يحدثه التقليد في زرع شكوك وأوهام في ذهن المستهلك كما يبين الهدف من التقليد وهو كسب زبائن العون المنافس إليه.

● **تقليد العلامة المميزة:** تثير المادة 27 فقرة 02 من قانون رقم 02_04 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية إشكاليين من حيث المصطلحات القانونية يتعلق الأول بمصطلح العلامة المميزة ويتطوع الثاني بمصطلح التقليد.

● **تقليد المنتوجات:** التقليد قد يمس المنتج بحد ذاته أو شكل المنتج والرسم الوارد عليه فهذا الفعل يؤدي إلى الخلط واللبس في ذهن العملاء الذي يجعلهم ينصرفون عن المؤسسة المنافسة.⁶⁰

● **تقليد الخدمات:** قد يؤدي تقليد خدمات الغير إلى إحداث التباس لدى الزبائن في معرفة مصدر الخدمة وقد يؤدي ذلك إلى خداع مستهلك في إقدامه على إبرام عقود ظنا منه أن يشتري سلعا أو يستفيد من خدمات العون الاقتصادي الذي تعود العامل معه ليكشف في الأخير أن المواصفات غير متطابقة كما أن العون الاقتصادي الذي فقدت خدماته سيتكبد خسائر السوق في جراء ذلك على أساس أن الخدمات المقلدة في الغالب ناقصة من المكونات الأصلية وهو ما يؤدي إلى تحويل الزبائن كما أن طريقة عرض الخدمات وتأديتها له دور في اجتذاب الزبائن مما يستدعي حمايته إلا بالنظر إلى أن تقليدها سيؤدي إلى كسب زبائن الغير حسب ما جاء في نص المادة 27 من القانون 02_04 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية.⁶¹

المطلب الثاني: الجزاءات الجنائية المقررة ضد وكالات السياحة والأسفار:

يعتبر النشاط السياحي ذا أهمية كبيرة لارتباطه بمصالح الأفراد، لهذا عمل المشرع على وضعه ضمن إطار قانوني صارم يهدف إلى تنظيم وردع أي تجاوزات تصدر من وكالات السياحة والأسفار، وتتفرع صور هذه الجزاءات إلى فرعين وهما:

الفرع الأول: العقوبات التكميلية والأصلية:

1/ العقوبات التكميلية: وهي:

أ/ الإنذار:

تعتبر عقوبة الإنذار من بين العقوبات التي تستعمل في مجال الوظيفة العامة، فهي من العقوبات الانضباطية التي تقوم بفرضها السلطة الرئاسية، ويكون بإشعار الموظف تحريريا بالمخالفة التي ارتكبها وتحذيره من الإخلال بواجبات الوظيفة مستقبلا.

⁶⁰ / أيمن إسحاق، الطاهر شتيوي، مرجع سابق. ص 29 / 34.

⁶¹ / أيمن إسحاق، الطاهر شتيوي، مرجع سابق. ص 34.

ونظرا لعدم قيام المشرع بتعريف عقوبة الإنذار في مجال الأنشطة الاقتصادية، يمكن أن نعرفها بأنها، إجراء تقوم به الإدارة التقليدية أو سلطات الضبط الاقتصادي لتحذير المتعاملين الاقتصاديين عند إتيانهم بفعل يشكل مخالفة إدارية، ويتخذ هذا الإجراء غالبا في المخالفات البسيطة. ويعتبر الإنذار أقل العقوبات الإدارية درجة باعتبارها أنها لا توقف وكالة السياحة والأسفار عن نشاطها، وقد حدد المشرع حالات التي يصدر فيها الإنذار طبقا للمادة 31 من القانون رقم 06-99، ومن صياغة المادة يستشف أنها جاءت على سبيل الحصر وهي:

- ثبوت عدم احترام الوكالة لقواعد المهنة
- صدور حكم قضائي بسبب عدم التنفيذ الجزئي وغير المبرر للالتزامات التعاقدية تجاه الزبائن أو المتعاملين.
- عدم الامتثال لأحكام المواد 24 و 25 و 26 و 27 من القانون رقم 06-99.⁶²

ب/ الغرامات المالية:

انطلاقا من المادة 41 من القانون رقم 06-99 تتعرض وكالة السياحة والأسفار التي لم تكتتب تأمينيا يغطي مسؤوليتها المدنية والمهنية عن الأخطار المرتبطة بالاستغلال إلى العقوبات الإدارية المقررة في قانون التأمينات.

وبالرجوع إلى الأمر رقم 07-95 نجد أن المشرع أوجب التأمين على كل شخص طبيعي أو معنوي يستغل محلا أو قاعة أو مكانا مخصصا لاستقبال الجمهور أو يكون الاستغلال خاصا بالنشاطات التجارية، أن يكتتب تأمينيا لتغطية مسؤوليته المدنية تجاه المستعملين والغير. كما أضاف المشرع أنه لا بد أن يكون الضمان المكتتب كافيا لتغطية الأضرار الجسمانية أو بالنسبة للأضرار المادية.

ومنه في حالة عدم الامتثال لإلزامية التأمين يعاقب كل شخص بغرامة مالية يتراوح مبلغها من (5.000 دج) إلى (100.000 دج). وتدفع الغرامة المالية دون الاخلال بإكتتاب التأمين المعني. وتحصل هذه الغرامة كما هو الحال في مجال الضرائب المباشرة وتدفع الحساب الخزينة العمومية.

وبعد استعراض العقوبات الإدارية، كان لازما أن نشير أن العقوبات الإدارية تصدر في شكل قرار إداري ومنه لا بد على الإدارة احترام الإجراءات الشكلية في إصدارها وتوقيعها للعقوبة الإدارية، ولعل أهمها هو تسبب القرار الإداري فالتسبب هو إفصاح الجهة الإدارية المختصة عن الأسباب الواقعية والقانونية التي دعته لاتخاذ العقوبة، فطالما هناك جزاء فإن هناك أسبابا دافعة إليه"، وبالتالي يجب على الإدارة الإفصاح عنها، وهذا الإفصاح ما هو إلا تعبير عن الاقتناع، أي أن الإدارة يكون عليها أن تدلل على اقتناعها بالجزاء الذي اتخذته، ولا يتصور أن تصدر الإدارة قرارا غير مقتنعة به، لذا فإن الإدارة ملزمة في بيان أساس اقتناعها بإصدار العقوبة، وهو ما يحتم عليها القيام بتوضيح الأدلة التي عززت قناعتها بالنتيجة التي تضمنتها قراراتها.

ج/ السجن:

⁶² / مليكة محمودي، بخالد عجالي، ضبط النشاط السياحي لوكالات السياحة والأسفار في التشريع الجزائري، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد 10 العدد 02، (دون بلد نشر)، سبتمبر 2019. ص، ص 1634، 1637.

➤ يعاقب كل من يقوم بفتح وكالة دون الحصول على رخصة من وزارة السياحة المكلفة بالسياحة بالحبس من شهرين إلى 6 أشهر، وفي حالة العود تتضاعف ويكون الحبس من 6 أشهر إلى سنتين.

➤ تتعرض الوكالة المخالفة لأحكام المادة 12 لحبس صاحبها من شهرين إلى 6 أشهر.

➤ يعاقب كل من أدلى بمعلومات خاطئة بسوء نية قصد الحصول على رخصة استغلال الوكالة بالحبس من 3 أشهر إلى 3 سنوات.

➤ تعاقب الوكالة عن الإشهار الكاذب الخاص بالأسعار أو الخدمات يتعرض الوكيل السياحي للحبس من شهرين إلى 06 أشهر.

➤ يعاقب كل من يمارس نشاط الوكالة بالرغم من صدور سحب مؤقت أو نهائي في المادتين 32_33 بالحبس من شهرين إلى 06 أشهر أو بإحدى هاتين العقوبتين.⁶³

➤ يعاقب كل شخص طبيعي أو اعتباري يقدم مساعدة بسوء نية أو يشارك تحت أي شكل من الأشكال سواء في تنظيم أو إنجاز سفر مع وكالة سياحية أو أسفار غير مرخصة أو تكون في حالة سحب مؤقت أو نهائي للرخصة كما هو منصوص عليه في المادتين 32 و33 من نفس القانون بالحبس من شهرين إلى 06 أشهر، وفي حالة العود تتضاعف ويكون الحبس من 06 أشهر إلى سنتين.

2/ العقوبات التكميلية:

أ/ سحب الترخيص:

يعتبر سحب التراخيص من العقوبات الإدارية التي تصدر من جهة الإدارة بقرار فردي نتيجة مخالفة المرخص له للقوانين واللوائح التي تنظم وتنص على كيفية استغلال هذه التراخيص، وقد نص المشرع على كل من سحب الرخصة بصفة مؤقتة أو نهائية وحدد حالاتها.

➤ السحب المؤقت للرخصة:

يصدر السحب المؤقت للرخصة لمدة لا تفوق ستة أشهر وذلك في الحالات التالية:
بعد توجيه إنذارين طبقاً للحالات المنصوص عليها في المادة 31 من القانون رقم 99-06 انتقاء الشروط المنصوص عليها في المادة السابعة من القانون رقم 99-06 الخاصة بتسليم وتلاحظ أن المشرع أشار إلى أنه يمكن أن يكون قرار السحب المؤقت مصحوباً بشروط يمتثل لها الوكيل إلا أنه لم يحدد هذه الشروط مما قد يجعل الجهة المصدرة للقرار أن تتعسف في اتجاه وكالة السياحة والمصارف، فما هي الطبيعة القانونية لهذه الشروط؟ فهل هي بمثابة عقوبة تكميلية للعقوبة الأصلية المتمثلة في سحب المؤقت للرخصة؟

➤ السحب النهائي للرخصة:

للوزير المكلف بالسياحة سحب الرخصة بصفة نهائية في الحالات الآتية:
● إذا لم يمتثل الوكيل للشروط المحددة في حالة السحب المؤقت للرخصة وذلك بعد إذاره.

● في حالة العود للمخالفات المقررة في السحب المؤقت بعد إذاره.

● في حالة عدم الامتثال لأحكام المادة التاسعة.

- في حالة الإفلاس وفقا لتشريع المعمول ومنتساءل في هذا عن الوكيل السياحي الذي رد اعتباره؟ فلا يمكنه العودة لمزاولة النشاط على اعتبار أنه من شروط منح الرخصة عدم الحصول المسبق عليها.
 - في حالة صدور حكم قضائي بسبب عدم التنفيذ الكلي للالتزامات التعاقدية تجاه الزبائن أو المتعاملين.
- ومن بين الحالات التي نص عليها المشرع وعلى إثرها يتم سحب الرخصة "الحكم على صاحب الوكالة بعقوبة شائنة"، ولم يحدد المشرع تعريف وطبيعة هذه العقوبات.⁶⁴
- ونشير هنا أنه على المشرع أن يوكل عقوبة السحب النهائي للرخصة للجهات القضائية بدلا من وزارة المكلفة بالسياحة، كون أن هذه العقوبة شديدة الوطئة على حقوق وحرريات الافراد، إذ القاضي هو الحارس الطبيعي للحقوق والحرريات.

الفرع الثاني: دور الهيئات الرقابية في تفعيل الحماية الجزائية:

أولاً: مفتشي السياحة:

نظم المشرع سلك مفتشي السياحة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 08-302 الذي يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين لسلك مفتشي السياحة ويشمل سلك مفتشي السياحة على ثلاثة رتب رتبة مفتش رتبة رئيسي ورتبة مفتش قسم 4 ويكونون في وضعية الخدمة لدى المصالح المركزية للإدارة المكلفة بالسياحة، وكذا المصالح غير المركزية والمؤسسات العمومية التابعة لها.

وطبقا لأحكام المادة 19 من ذات المرسوم فيكلف المفتشون في السياحة بمهمة إجراء تحقيق تتعلق بالنشاط الفندقية والسياحي والسهر على تطبيق التشريع والتنظيم في ميدان السياحة، وكذا المساهمة في تعيين بطاقةية المؤسسات الفندقية والسياحة الإعلامية.

وأضافت المادة 20 على أنه يكلف المفتشون الرئيسيون بمهام أخرى لا سيما بما يأتي:

المشاركة في إعداد الدراسات حول الأنشطة السياحية.

اقترح عند الاقتضاء كل التدابير الرامية إلى ضمان تكييف التشريع والتنظيم في ميدان المشاركة في تحديد الطرق والوسائل الملائمة لتطبيق التشريع والتنظيم في ميدان السياحة.

أما المادة 21 فنصت على أنه يكلف مفتشو الأقسام في السباحة لا سيما المشاركة في تنسيق مشروع أو عدة مشاريع ذات طابع تقني، واقترح التدابير الرامية إلى تحسين نجاعتها.

ثانياً: أعوان المراقبة الاقتصادية:

الهدف من المراقبة التي يضطلع بها الأعوان الاقتصاديين هو ضمان منافسة نزيهة وشرعية في مجال الصناعة والتجارة مع الحرص والسهر على احترام القوانين المنصوص عليها في هذا المجال وذلك تفاديا للمعاملات التعسفية المنافسة لحرية المنافسة بين المتعاملين الاقتصاديين. وفي هذا الإطار أعطى لهم المشرع بموجب القانون رقم 99-06 الصفة في البحث عن المخالفات ومعاينتها في المجال السياحي.

وبموجب هذا القانون لم يحدد المشرع من هم أعوان الرقابة، إلا أنه يمكن القول أنه تتمثل مهام مصالح الرقابة بما فهم الأعوان في المعاينة الميدانية لمدى احترام المتعاملين الاقتصاديين المتدخلين في مختلف المجالات التجارية.

وباعتبار النشاط السياحي نشاطا اقتصاديا مقننا، فإنه يخضع الرقابة من قبل:

الأعوان المكلفون بالرقابة والتحقيقات الاقتصادية المنصوص عليهم في القانون رقم 04-02 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، وكذا القانون رقم 04-08 المتعلق بشروط ممارسة الأنشطة التجارية. حيث يؤهلون للقيام بالتحقيقات ومعاينة المخالفات المتعلقة بالممارسات التجارية.⁶⁵

الأعوان المكلفين بإجراء البحث والتحري في مجال المنافسة المنصوص عليهم في القانون رقم 03 03 المتعلق بالمنافسة، سواء الأعوان التابعين لمجلس المنافسة أو التابعين المصالح المكلفة بالتحقيقات الاقتصادية وهم الأعوان التابعين للمديرية العامة على المستوى المركزي في وزارة التجارة، والتي تتمتع أيضا باختصاص محلي وجهوي في مجال المنافسة والأسعار والجودة وقمع الغش.

ويترتب على معاينة المخالفات من قبل مفتشي السياحة والأعوان المراقبة الاقتصادية إعداد محضر يسرد فيه بدقة كل الوقائع التي تم معاينتها، وكل التصريحات التي تلقاها، ويتم توقيع المحضر من قبل المفتش أو العون ومرتكب المخالفة، وفي حالة رفض هذا الأخير التوقيع أضيف المشرع على المحضر حجية إلى غاية إثبات العكس ولا يخضع للإثبات.

ويرسل المحضر حسب الحالة إلى الإدارة المكلفة بالسياحة و / أو إلى الجهة القضائية المختصة في أجل لا يتعدى شهرا واحدا.

ثالثا: أعوان الوكالة التجارية:

نصت المادة 39 من القانون رقم 99-06 على أنه تتعرض الوكالة المعتمدة وغير المقيدة في السجل التجاري للعقوبات المنصوص عليها في قانون السجل التجاري وقبل التطرق إلى العقوبات المنصوص عليها في هذا الأخير، كان لا بد أن نعرض على أن المشرع الجزائري في ظل القانون رقم 99-06 لم ينص على شرط القيد في السجل التجاري للممارسة النشاط من قبل وكالة السياحة والأسفار، كما نجد أن المرسوم التنفيذي رقم 17-161 سكت عن هذا الإجراء، كما لا نجد له أساس أيضا في المرسوم التنفيذي الملغى رقم 2000-48. وهذا ما يتنافى مع أحكام المادة الثالثة من القانون رقم 99-06 التي اعتبرت الوكالة مؤسسة تجارية، فهل يعتبر سكوت المشرع سهوا أو يعتبر إحالة ضمنية لقواعد التي تحكم الأنشطة الاقتصادية؟

وفي حالة القول أن المشرع أحال ضمنا للقواعد التي تحكم الأنشطة الاقتصادية والتي توجب القيد في السجل التجاري، إلا أنه نجد المشرع أشار من خلال القوانين السابقة المنظمة لشروط استغلال وكالة السياحة والأسفار إلى أن القيد في السجل التجاري يعتبر شرط من شروط الحصول على الرخصة. حين نص في القرار الوزاري بعد نص تطبيقي للقانون رقم 90-05 الملغى المؤرخ في 20-10-1990 المتضمن المصادقة على النظام النموذجي لاستغلال وكالة السياحة والأسفار في الفقرة التاسعة المادة الثالثة منه على أنه يتوقف طلب رخصة وكيل السياحة والأسفار على شهادة تسجيل التجاري، وإن كان يعاب على المشرع على تناقض هذه المادة مع أحكام قانون السجل التجاري الذي يوجب

⁶⁵ / مليكة محمودي، مرجع سابق. ص، ص 1632، 1633.

إضافة على الوثائق المطلوبة للتقييد أي نشاط رخصة ممارسة النشاط، فكيف له أن يطلب الحصول على شهادة التسجيل في السجل التجاري قبل صدور رخصة استغلال فكان به أن ينص على استكمال الملف وعدم المباشرة في استغلال النشاط إلا بعد تقييد في السجل التجاري كإجراء إجباري تالي بعد الحصول على الرخصة، تحت طائلة المتابعة الجزائية في حالت عدم الامتثال لذلك.⁶⁶

ومنه أن ممارسة النشاط السياحي دون القيد في السجل التجاري بعد مخالف لاعتبارات التي يقوم عليها نظام الأنشطة المقننة، وعلى هذا أحال المشرع بموجب المادة 39 سالفه الذكر إلى تطبيق العقوبات المنصوص عليها في قانون السجل التجاري. وهذا ما يؤدي بنا للقول أن عدم النص على شرط القيد يعود إلى سهو واضعي القانون رقم 06-99

وقد خصت القوانين سارية المفعول المتعلقة بالأنشطة الاقتصادية في حالة ممارسة نشاط تجاري مقنن خاضع لتسجيل في السجل التجاري دون الحصول على رخصة أو اعتماد المطلوبين بغرامة مالية تتراوح بين (50.000 دج) إلى (500.000 دج)، وعلاوة على ذلك يقوم القاضي بغلق المحل التجاري.

وفي حالة عدم التسوية خلال ثلاثة أشهر ابتداء من تاريخ معاينة الجريمة، يقوم القاضي تلقائياً بالشطب من السجل التجاري.

ورغم أن القانون رقم 04-08 أحال في مجال تنظيم الأنشطة المقننة الخاضعة للقيد في التجاري، للتنظيم وفي ذلك صدر مرسوم تنفيذي رقم 15-234 إلا أنه لم ينص على العقوبات المقررة على عدم القيد في السجل التجاري.⁶⁷

⁶⁶ / مليكة محمودي، مرجع سابق. ص 1633 / 1638.

⁶⁷ / مليكة محمودي، مرجع سابق. ص 1638.

خلاصة الفصل الثاني:

يتناول هذا الفصل بالدراسة والتحليل نطاق المسؤولية للوكالات السياحية، وذلك من خلال المبحث الأول الذي تناول الحماية المدنية للسائح ونطاقها في المطلب الأول من مسؤولية شخصية ومسؤولية عقدية .

اما المبحث الثاني فتم الحديث فيه عن الحماية الجنائية للسائح تم التركيز في المطلب الأول عن التجاوزات المرتكبة من طرف وكالات السياحة والأسفار من ممارسات النشاط بدون رخصة وصولا الى الغش والتضليل في الخدمات السياحية أما المطلب الثاني فتناول الجزاءات الجنائية المقررة ضد وكالات السياحة والأسفار.

الخاتمة

الخاتمة:

تلعب وكالات السياحة والسفر دورًا أساسيًا في تسهيل تنقل الأفراد وتنظيم رحلاتهم، مما يجعلها طرفًا فاعلاً في قطاع السياحة. غير أن هذا الدور يرافقه مجموعة من المسؤوليات تجاه الزبائن، الشركات الشريكة، والجهات الرقابية.

أصبحت وكالات السياحة والاسفار من الظواهر الاقتصادية والقانونية البارزة، مما استدعى تدخل المشرع الجزائري لتنظيم هذا النشاط من خلال مجموعة من القوانين والانظمة. فمذ الاستقلال، أولى المشرع أهمية خاصة لهذا القطاع، على عكس الفقه الذي لم يمنحه القدر

الكافي من الدراسة والاهتمام. ورغم صدور القانون 06-99 وغيره من النصوص

التنظيمية، فإنها ركزت في الغالب على الجانب الرقابي للدولة على نشاط الوكالات دون التعمق في العلاقة التعاقدية التي تربط الوكالة بالسائح، أو الزبون.

لذلك، لجأنا إلى الاعتماد على الآراء الفقهية ذات الصلة، إضافة إلى الإجهادات القضائية التي شكلت مرجعا هاما في معالجة النزاعات الناشئة عن هذه العلاقة، وذلك في إطار تطبيق القواعد العامة للعقود.

النتائج:

ومن خلال دراسة هذه العلاقة، تبين لنا :

-وجود تحول جوهري في دور وكالات السياح والاسفار، إذ انتقلت من تنظيم رحلت فردية بسيطة إلى تنظيم رحلت جماعية شاملة. وقد تطور دور الوكالة من مجرد وسيط لحجز تذاكر النقل أو الإقامة في الفنادق، إلى فاعل رئيسي يتولى التنظيم والإشراف الكامل على الرحلة السياحية.

-كما لم يعد عقد السياحة يندرج ضمن عقود الوكالة او العمولة فقط، بل اصبح يشمل عناصر من عقود المقاوله أو النقل.

-وقد انعكس هذا التطور في وظائف الوكالات على التزاماتها، ومسؤولياتها القانونية، ومن خلال التحليل، توصلنا الى إمكانية تصنيف أدوار وكالات السياحة الى دورين أساسيين، هما دور الوسيط، عندما تكتفي الوكالة بتنظيمك رحلات فردية غير مهيكلة، ودور المنظم عندما تتولى الوكالة كامل المسؤولية عن النقل أو الإيواء أو الارشاد ضمن رحلات سياحية متكاملة.

-هذا التنوع في الوظائف أدى الى تعدد الأوصاف القانونية لعقود السياحة، مما يستلزم وضوحا أكبر في تحديد طبيعتها وحقوق والتزامات الأطراف المعنية.

ونجد ان مسؤوليات وكالات السياحة والسفر تشتمل على :

1. ضمان جودة الخدمات المقدّمة للعملاء (تذاكر، إقامة، تنقل

الخاتمة:

2. الشفافية والمصداقية في تقديم المعلومات حول العروض والأسعار
 3. الالتزام بالعقود المبرمة مع الزبائن وعدم الإخلال بها
 4. توفير التأمين والحماية أثناء الرحلات، خاصة في حالات الطوارئ.
 5. احترام القوانين المحلية والدولية المنظمة للسفر والسياحة
- أما عن بعض المشاكل الشائعة تكمن في :

- تأخير أو إلغاء الرحلات بدون تعويض مناسب
 - عدم مطابقة الخدمات المقدّمة لما تم الترويج له .
 - النصب أو الاحتيال من بعض الوكالات غير المرخصة.
 - غياب التواصل أو المرافقة أثناء الرحلة
- وعليه يرى الباحث طرح بعض المقترحات لمعالجة الإشكالات كالتالي :
- فرض رقابة صارمة على الوكالات السياحية من قبل الدولة.
 - اعتماد معايير جودة موحدة لكل الوكالات.
 - إجبار الوكالات على تقديم عقود مفصّلة تحمي حقوق الطرفين
 - توعية المواطنين بضرورة التعامل مع وكالات مرخّصة وموثوقة
 - إنشاء منصات رقمية لتقييم ومراجعة الوكالات.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

✚ القرآن الكريم

✚ القوانين والمراسيم:

- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون التجاري، الأمر رقم 75_59 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975، المعدل والمتمم للمادة 3 الفقرة 3.
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون رقم 05/90 المؤرخ في 19 فيفري 1990، يتعلق بممارسة الأنشطة التجارية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 07، الصادر بتاريخ 21 فبراير 1990.
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون رقم 05/90 المؤرخ في 19 فيفري 1990، يتعلق بممارسة الأنشطة التجارية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 07، الصادر بتاريخ 21 فبراير 1990.
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون رقم 05/90 المؤرخ في 19 فيفري 1990، يتعلق بممارسة الأنشطة التجارية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 07، الصادر بتاريخ 21 فبراير 1990.
- القانون رقم 06/99 المؤرخ في 04 أبريل 1999.
- المادة 04 تحدد مهام وكالات السياحة والأسفار وتبين أنها تقوم بتنظيم وتسويق مجموعة من الخدمات.
- المادة 16 من القانون رقم 06/99 المؤرخ في 04 أبريل 1999، المتعلق بتنظيم وتطوير النشاط السياحي، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 24، الصادرة بتاريخ 07 أبريل 1999.
- جمهورية مصر العربية، قانون التجارة، القانون رقم 17 لسنة 1999، الجريدة الرسمية، العدد 19-19 (مكرر) بتاريخ 17 مايو 1999.

✚ الكتب

- أحمد محمود، مقابلة صناعة السياحة، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2007.
- انظر ابن كثير، تفسير القرآن العظيم ج 2.

✚ المقالات والمجلات العلمية:

قائمة المصادر والمراجع

إبراهيم أحمد محمد الرواشده، التعويض في المسؤولية التقصيرية وخضوعه لقانون الدولة التي حدث فيها الفعل المنشأ للالتزام، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي، الإصدار الثالث والعشرون، (د.ب.ن)، 2021.

- إسلام مروان ملوكي، سمية مكوي، الآليات المستعملة في ضبط النشاط التجاري والحد من التهرب الضريبي، دراسة حالة مديرية الضرائب _ تلمسان_، مجلة المقريري للدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد: 08، العدد: 02، (د.ب.ن)، 2024.
- خديجة عبد اللاوي، المنازعات الناشئة بين وكالة السياحة والأسفار والزبون المتعاقد معها في ظل القانون الجزائري، المجلة الجزائرية للقانون البحري والنقل، العدد 3، (د.س.ن).
- سمية زراقي، فريدة عيادي، العقد بين الأزمة ومقتضيات التطور، مجلة الفكر القانوني والسياسي، المجلد السادس، العدد الأول (د.ب.ن)، 2022.
- عامر رحمون، تفسير العقد في القانون المدني الجزائري والفقہ الإسلامي _ دراسة مقارنة_، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية (د.ب.ن)، (2016).
- كمال بلارو، الحماية الجنائية للمستهلك الإلكتروني في ظل التشريع الجزائري، مجلة البحوث في العقود وقانون الأعمال، العدد السابع، ديسمبر 2019، (د.ب.ن)، (بتصرف).
- مليكة محمودي، بخالد عجالي، ضبط النشاط السياحي لوكالات السياحة والأسفار في التشريع الجزائري، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد 10 العدد 02، (د.ب.ن)، سبتمبر 2019.
- نور الدين بن حميدوش، الجرائم والجزاء المتعلقة بشروط ممارسة الأنشطة التجارية، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، العدد الثامن، المجلد الثامن، ديسمبر 2017.

المذكرات والرسائل الجامعية

- إبراهيم قادم، الشروط المقيدة في نقل التكنولوجيا ودورها في تكريس التبعية التكنولوجية على المستوى الدولي، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة عين شمس، مصر، 2002 .
- الشيخ بن هنية، يوسف جوادي، تطور أساس المسؤولية المدنية، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص: قانون خاص، قسم القانون الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة غرداية، الجزائر، 2020/2019.
- أم الخير بوعلالة، خولة راشدي، مسؤولية وكالة السياحة والأسفار، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص: قانون أعمال، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة احمد دراية، أدرار، الجزائر، 2022/2021.
- أيمن إسحاق، الطاهر شتيوي، مكافحة الممارسات التجارية غير النزيهة في التشريع الجزائري، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص: قانون أعمال،

قائمة المصادر والمراجع

- الميدان: الحقوق والعلوم السياسية، الشعبة حقوق، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2019/2018.
- رابح بلعزوز، النظام القانوني لعقد السياحة والأسفار في التشريع الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون، منشورة جامعة بومرداس، 2005.
- رانية عميرة، محمد أمير روابحي، الالتزامات القانونية لمقدمي الخدمات السياحية، مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في القانون (في إطار مذكرة مؤسسة ناشئة)، تخصص: قانون أعمال، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2023/2022.
- سليمة سليمي، نصيرة أحرزون، عقد السياحة والأسفار في القانون الجزائري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الحقوق تخصص: قانون خاص، قسم القانون الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، الجزائر، 2023/2022.
- سماعيل عصماني، عقد وكالة السياحة والأسفار وآثاره في التشريع الجزائري، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في الحقوق، تخصص: إدارة عامة، قسم القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر، 2016/2015.
- مباركة وحنان كركوري، عقد السياحة والأسفار في القانون الجزائري، مذكرة ماستر، جامعة ورقلة، الجزائر، 2021.
- ملاك بودودة، رميسة خطاب، النظام القانوني لوكالات السياحة والأسفار، مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في القانون تخصص: قانون أعمال، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2023/2022.
- نبال سرفاني، جيهان بورقعة، النظام القانوني للوكالات السياحية، مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص: قانون الأعمال، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2024/2023.
- مباركة حنان كركوري، عقود السياحة والأسفار، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الدكتوراه، الطور الثالث، التخصص: قانون الأعمال، الشعبة: الحقوق، الميدان: الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة الجزائر، 2020/2019.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات:

شكر و عرفان

الإهداء

مقدمة: - 1 -

الفصل الأول:

البعد المفاهيمي للوكالات السياحية والعقد السياحي

تمهيد: - 5 -

المبحث الأول: مفهوم الوكالات السياحية والعقد السياحي: - 5 -

المطلب الأول: مفهوم الوكالات السياحية: - 5 -

الفرع الأول: تعريف السياحة لغة واصطلاحا: - 5 -

الفرع الثاني: تعريف الوكالات السياحية: - 6 -

المطلب الثاني: مفهوم العقد السياحي: - 7 -

الفرع الأول تعريف العقد السياحي: - 7 -

المبحث الثاني: الضوابط القانونية لوكالات السياحة والأسفار في الجزائر: - 11 -

المطلب الأول: الطبيعة القانونية لوكالات السياحة والأسفار: - 12 -

الفرع الأول: وكالة السياحة والأسفار وسيط في تقديم الخدمات السياحية: - 12 -

الفرع الثاني: وكالة السياحة والأسفار مقدم فعلي للخدمات السياحية: - 13 -

الفرع الثاني: التزامات السائح: - 17 -

المطلب الثالث: الرقابة القانونية على نشاط الوكالة: - 17 -

الفرع الأول: الرقابة القانونية اللازمة عند بداية نشاط وكالة السياحة والأسفار: - 18 -

الفرع الثاني: الرقابة على نشاط وكالة السياحة والأسفار خلال فترة نشاطها: - 20 -

خلاصة الفصل الأول: - 20 -

الفصل الثاني:

نطاق المسؤولية للوكالات السياحية

فهرس المحتويات

- 29 - تمهيد:
- 30 - المبحث الأول: الحماية المدنية للسائح:
- 30 - المطلب الأول: نطاق المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والأسفار:
- 30 - الفرع الأول: المسؤولية الشخصية لوكالات السياحة والأسفار:
- 32 - الفرع الثاني: المسؤولية الغيرية لوكالات السياحة والأسفار:
- 34 - المطلب الثاني: الأساس القانوني للمسؤولية المدنية:
- 34 - الفرع الأول: الأساس التقاعدي للمسؤولية
- 40 - الفرع الثاني: الأساس التقصيري للمسؤولية:
- 44 - المبحث الثاني: الحماية الجنائية للسائح:
- 44 - المطلب الأول: التجاوزات المرتكبة من طرف وكالات السياحة والأسفار:
- 44 - الفرع الأول: ممارسة النشاط بدون ترخيص أو اعتماد قانوني:
- 45 - الفرع الثاني: الغش والتضليل في الخدمات السياحية:
- 48 - المطلب الثاني: الجزاءات الجنائية المقررة ضد وكالات السياحة والأسفار:
- 51 - الفرع الثاني: دور الهيئات الرقابية في تفعيل الحماية الجزائية:
- 54 - خلاصة الفصل الثاني:
- 67 - الخاتمة:
- 75 - فهرس المحتويات:

الملخص

نظرا لأهمية موضوع مذكرتنا مسؤولية وكالات السياحة والأسفار في التشريع الجزائري، فدراسته تساهم في فهم الإطار القانوني لنشاط وكالات السياحة والأسفار، وتساعد على توعية المستهلكين بحقوقهم، وهذا ما تم دراسته في الفصل الأول من خلال دراسة البعد المفاهيمي لوكالات السياحة والأسفار والعقد السياحي الذي أبرزنا خصائصه العامة والخاصة، بالإضافة إلى تسليط الضوء في المبحث الثاني على الضوابط القانونية لوكالات السياحة والأسفار ووضحنا في المطلب الثاني من المبحث التزامات وحقوق طرفي العقد .

ومن جانب آخر تم التركيز في الفصل الثاني على نطاق المسؤولية للوكالات السياحية وخاصة المسؤولية المدنية المتمثلة في تعويض الأضرار الناتجة عن التأخير، سوء التنظيم أو الإخلال بالخدمات المتفق عليها وفقا لأحكام القانون المدني أما المسؤولية الجنائية فتطرح في حال ارتكاب الوكالة أفعالا يعاقب عليها القانون.

Abstract

Given the importance of our thesis topic on the **responsibility of travel and tourism agencies in Algerian legislation**, this study contributes to understanding the legal framework governing the activity of such agencies and helps raise consumer awareness about their rights. This was addressed in the first chapter by exploring the **conceptual dimension of travel and tourism agencies** and the **tourism contract**, where we highlighted its general and specific characteristics. Additionally, the second section shed light on the **legal regulations** for these agencies, and we clarified in the second requirement the **rights and obligations of both parties** to the contract.

On the other hand, the **second chapter** focused on the **scope of liability** of tourism agencies, particularly **civil liability**, which involves compensating for damages caused by delays, poor organization, or breach of agreed-upon services in accordance with the provisions of civil law. As for **criminal liability**, it arises in cases where the agency commits acts punishable by law.