جامعـــة أكلـــي محنـــد أولحـــاج - البـــويـــرة -
كليـــة الحقـــوق والعلـــوم السياسيـــة
قســـم القانـــون الخاص

المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والأسفار

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في القانون الخاص

تخصص: عقود ومسؤولية

إعداد الطالبة **إشراف الأستاذ**

فسيح تسعديت **- بلعزوز رابح**

لجنة المناقشة

الأستاذ:حمودي ناصر .....رئيسًا

الأستاذ: / بلعزوز رابح.....مُشْرِفًا ومقرّرًا

الأستاذ:بوسيقة محمد لامين .....ممتحنا

تاريخ المناقشة :

2015/06/11

السنة الجامعية

2016/2015

كلمة شكر

أولا : أول شكر لله عزوجل على توفيقه لي لاتمام هذا العمل.

كما قال عليه الصلاة و السلام: "من لم يشكر الناس لم يشكر اللهً "

ثانيا :اتقدم بالشكر الجزيل و العرفان لمن كان له الفضل الكبير في إنجاز هذا العمل، الأستاذ "رابح بلعزوز" الذي كان مشرفا ومؤطرا في الوقت نفسه، من خلال نصائحه وملاحظاته القيمة لإنجاز هذا العمل.

كما أتوجه بالشكر المسبق لأعضاء لجنة المناقشة على سعة صبرهم لقراءة وتقييم هذا البحث.

كما أشكر كل من ساعدني من قريب أو بعيد لإنجاز هذا العمل.

إهداء

إلى رمز التضحية والعطاء وعنوان النبل والوفاء إلى....أمي العزيزة.

إلى من ذلل لي الصعاب ومهد لي الطريق من أجل تعليمي وتربيتي.....والدي العزيز.

إلى إخوتي وأخواتي الأعزاء.

إلى الأهل والأصدقاء.

إلى من جمعني معهم طريق العلم والمعرفة

مقـدمة

تعتبر السياحة ظاهرة إنسانية قديمة يصعب تحديد البداية الحقيقية لها[1]. وإن كانت تعود إلى أقدم العصور حيث كان النبلاء الرومانيون وعائلاتهم ينتقلون في رحلات طويلة لمشاهدة المدن الشهيرة، وغير ذلك من معالم العالم القديم، كما أنها ظاهرة اجتماعية تنطوي على فكرة انتقال أشخاص من نطاق إقامتهم المعتاد إلى نطاق أماكن أخرى، تميزت في العصور القديمة بارتباطها بأهداف واضحة ومحدودة. فحركة الجيوش الغزاة كانت لغايات عسكرية وسياسية واقتصادية، والسفر لأماكن مقدسة كان لأسباب دينية، أما الرحالة والمكتشفون فكانت أسفارهم لأهداف علمية واقتصادية.

والسفر للأماكن المقدسة بعد ظهور المسيحية وانتشارها في كامل أنحاء الإمبراطورية الرومانية بداية من القرن الرابع الميلادي، أدى إلى ازدهار حركة السفر الدينية إلى القدس وبيت لحم في فلسطين، وكذلك الحال بعد ظهور الدين الإسلامي، حيث أصبح الحج والعمرة لزيارة البقاع المقدسة في مكة المكرمة والمدينة المنورة والقدس الشريف من أهم حركات السفر عند المسلمين[2]. وبتطور المدن ووجود العربات المتنقلة بينها، ظهرت فكر الحجز للسفر عن طريق هذه العربات، غير أنه كان يجب على المسافر أن يحجز مكانا له مسبقا قبل السفر بوقت طويل، وذلك راجع إلى قلة الأماكن بهذه العربات التي لجأ ملاكها إلى تعيين ممثل لهم في خان من الخانات[3] التي تمر بها العربة في طريق سير ما ليسهر على تقديم التسهيلات اللازمة للمسافر وصرف تذاكر السفر على متن العربة من مكان إلى آخر.

---

(1) صلاح الدين عبد الوهاب، مسؤولية وكالات السفر والسياحة عن أعمالها، مجلة العلوم القانونية والاقتصادية، مطبعة عين الشمس، العدد الثاني، جويلية، 1967، ص 7.

(2) منال عبد المنعم مكية، السياحة تشريعات ومبادئ، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2000، ص 94.

(3) وردت كلمة الخان في العصور القديمة الوسطى، للتعبير عن أماكن الإيواء، نقلا عن فوزي العطوي، السياحة والتشريعات السياحية في لبنان والبلاد العربية، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان، 2004، ص 44.

ومع تطور الصناعة في القرن التاسع عشر وظهور البواخر ودخولها ميدان النقل واستغلالها من طرف السياح، ومع ازدياد الطلب على التنقل بهذه الوسيلة تمخض عنه تأسيس أو وكالة سفر من قبل الانجليزي " توماس كوك" سنة 1845.

وبداية من القرن العشرين وبظهور المركبات والطائرات اتسعت دائرة الرحلات السياحية وبدأت وكالات السياحة والأسفار تعمل على تنظيم رحلات فردية وجماعية منظمة لزيارة المناطق الريفية والجبلية، والغابات بهدف الترفيه[1].

إن التطور الذي شهدته وكالات السياحة والأسفار أدى إلى ظهور عدة تسميات تعبر عن ذات المعنى. فهناك من الفقه من استخدم عبارة وكالات السياحة، وهناك من استخدم إحدى العبارتين وكالة السياحة، أو وكالة الأسفار. فنجد مثلا الفقه الفرنسي يستخدم دائما اصطلاحا واحدا agence de voyages وكالة أسفار، وأحيانا مكاتب أسفار bureau de voyage للدلالة على المكاتب التي تخصص غالبا في عمليات الوساطة فقط، وحجز تذاكر السفر والحجرات في الفنادق، ولا تقوم بتنظيم رحلات بنفسها، وإن كان من الممكن أن تقوم بتسويق رحلات تنظمها وكالات السياحة والسفر. وسار القضاء الفرنسي في هذا الاتجاه.

أما في القانون الجزائري، فيستخدم مصطلح وكالة السياحة والأسفار للدلالة على ما نسميه وكالات السياحة والأسفار agence de tourisme et de voyage حتى لا يحدث اعتقاد بأن هذه الوكالات لا تتعامل إلا مع من يسافر بقصد السياحة. فإذا كان أغلب المتعاملين مع وكالات السياحة والأسفار هم من يريدون السفر للسياحة، إلا أن خدماتها توجه لكل من يريد الاستفادة منها، سواء كان السفر للسياحة، أو العمل، أو حتى العمل.

ومن هنا كان إصرارنا على إدخال لفظ السفر حتى يتأكد المعنى، وهو نفس اتجاه المشرع حين استخدم مصطلح وكالات السياحة والأسفار لإخضاع جميع الوكالات سواء كان منها السياحة، أو النقل السياحي لنفس النظام.

(1) منال عبد المنعم مكية، المرجع السابق، ص 96.

بعد أن كان نشاط وكالت السياحة والأسفار قاصرا في بداية ظهورها على حجز تذاكر النقل، وأماكن الإقامة. أصبحت محركا ودافعا أساسيا للحركة السياحية، بل مستشارا للسائح يعاونه بالنصيحة لاختيار البلد، أو المدينة التي يقضي فيها إجازته، فضلا عن قيامها بدور المنسق بين مقدمي الخدمات كالناقل، والفندقي، والمرشد السياحي من جهة، والسائح من جهة أخرى. لذلك أصبح السائح أكثر ارتباطا بهذه الوكالات من أجل تنظيم الرحلة التي تتطلب خبرة ودراية بالمجال السياحي. ونظرا للتغير الذي طرأ على حركة السياحة؛ قلب مهمة وكالات السياحة من مجرد وسيط intermédiaire أو الوكيلmandataire إلى مقاول سياحي entrepreneur touristique . فاتجهت إلى شراء، أو استئجار الفنادق voyage à forfait بما فيها الانتقال بالطائرة والمبيت بالفندق، وحتى القيام بدور الوسيط، أو الوكيل، أو المقاول، في آن واحد[1].

إن الجزائر من بين الدول التي اهتمت على بيان كيفية تأسيس المؤسسات التي تقدم الخدمات للمسافر والسياح، وتحديد مهامها، وذلك دون التطرق إلى تنظيم العلاقة التي تربطها بالزبائن. ومن ثم التزاماتها ومسؤوليتها المدنية اتجاه هؤلاء.

ونظرا للتغيرات التي مرت بها الدولة الجزائرية، وإثر التعديل الدستوري لسنة 1989. صدر قانون رقم 05/90 مؤرخ في 1990/02/19 المتعلق بوكالات السياحة والأسفار، تضمن هذا القانون المتكون من 23 مادة ثلاثة أبواب تتناول بيان أعمال وكالات السياحة والأسفار، وشروط ممارستها، وبيان واجباتها، والعقوبات التي تطبق عليها في حالة مخالفتها أحكام هذا القانون، وبيان أحكام توقفها عن مزاولة نشاطها، وكذا بيان الأحكام الانتقالية الختامية، لكن المشرع أغفل تنظيم العلاقة بين السياح أو العملاء ووكالات السياحة والسفر[2].

يتضح من هذه النصوص عزم الدولة الجزائرية على الاهتمام بالنشاط السياحي وتوفير أقصى درجات الحماية والأمن للسائح بغية تشجيعهم على زيارة معالمها السياحية، غير أن تطبيقه في الميدان لمدة تسع سنوات أظهر فيه عدة عيوب ونقائص فرضت على المشرع

(1) هاني دويدار، التشريعات السياحية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 7.

(2) مرسوم مؤرخ في 1967/12/20 تحت رقم 286/67 يتضمن تنظيم المؤسسات التي تقدم خدمات للمسافر والسياح.

التدخل مرة أخرى لإلغائه واستبداله بنصوص جديدة تتماشى مع الإصلاحات الاقتصادية التي تعرفها البلاد في ظل سياسة اقتصاد السوق والانفتاح على العالم الخارجي. وتمهيدا للانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة، صدر بذلك قانون رقم 06/99[1]، والذي تطرق إضافة إلى ما قلناه سابقا في القانون رقم 05/90 إلى العلاقة التي تربط بين وكالة السياحة والأسفار والسائح في الباب الثالث منه تحت اسم عقد السياحة والأسفار.

إن طبيعة نشاط وكالات السياحة والأسفار المتمثلة في تنظيم الرحلات والإقامات السياحية الفردية منها والجماعية. وكذا تقديم الخدمات المرتبطة بها التي من شانها تلبية حاجيات السياح المختلفة، تجعل السائح[2] يتعاقد مع هذه الوكالات تحت تأثير أساليب الدعاية والإشهار التي تلجأ إليها هذه الأخيرة، وبالتالي فهو يدفع سعر الخدمات المتفق عليها مسبقا ولا يتعرف على مكوناتها إلا في موعد ومكان استهلاكها، الأمر الذي يجعل إمكانية عدم وفاء وكالات السياحة بالتزاماتها وتنفيذها تنفيذا معيبا، إلى فتح المجال أمام السائح للمطالبة بالتعويض عن الأضرار الجسدية والمالية التي تلحق به أثناء تنفيذ برامج الرحلة أو الإقامة المتفق عليها.

ونظرا لعدم تطرق قانون رقم 06/99 لبيان مسؤولية وكالات السياحة تكون دراستي للموضوع في وضع يتميز بنقص واضح في الدراسات، وإن وجدت هذه الأخيرة فهي مجردة ومفتقدة للتحليل من جهة، ومن جهة أخرى عدم تكفل المشرع الجزائري على تنظيم محكم ودقيق لهذا النشاط، فضلا عن انعدام أحكام وقرارات قضائية صادرة عن الجهات القضائية الجزائرية. لهذه الأسباب المذكورة آنفا، ارتأينا في هذه الدراسة تسليط الضوء على مدى كفاية المنظومة القانونية الجزائرية في تحديد المسؤوليات بين أطراف العقد السياحي من خلال إقامة دراسة تحليلية للقواعد القانونية الواردة في قانون رقم 06/99 السالف الذكر، والقواعد العامة مع

(1) قانون رقم 06/99 مؤرخ في 1999/04/4 مؤرخ في 18 ذي الحجة عام 1419 الموافق 4 أفريل سنة 1999، يتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار. جريدة رسمية العدد 24 الصادر في 21 ذي الحجة عام 1419 هـ الموافق 7 أفريل سنة 1999 م.

(2) السائح touriste هو كل شخص ينتقل من دولة إلى أخرى لمدة مؤقتة، يتفق عليها مسبقا لأغراض علاجية وعلمية وترفيهية وغيرها.

الاعتماد على مقارنته مع القوانين الأجنبية، حيث أن هذا الموضوع جدير بالبحث نظرا لأهميته التي تزداد يوما بعد يوم خاصة في بلادنا. وكذلك حداثة القوانين والتنظيمات في هذا المجال.

انطلاقا مما سبق، يمكن أن نقوم بصياغة الإشكالية التالية والتي تتفرع عنها عدة تساؤلات:

هل يمكن مساءلة الوكالات السياحية إذا ما وقع ضرر للسائح في أي مرحلة من مراحل الرحلة أو الإقامة؟

الفصل الأول: صور المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والأسفار

إن المسؤولية المدنية تنشأ على عاتق الشخص نتيجة لما سببه فعله من ضرر بالغير، كما قد تنشأ على عاتقه أيضا نتيجة الأضرار التي تسبب فيها أشخاص آخرون، يكونون خاضعين رقابته قانونا، أو اتفاقا، أو يعملون لديه، كما قد تترتب المسؤولية على عاتق الشخص الذي يتولى حراسة حيوانات، أو أشياء مما تحدثه من أضرار بالغير[1].

والغرض من المسؤولية المدنية هو حماية المصالح الشخصية؛ أي حماية الأفراد من الأضرار التي قد تلحق بهم من قبل الغير[2].

وفي هذا الخصوص، ونظرا لما يفرضه القانون من واجبات والتزامات على عاتق الشركات السياحية، كان لزاما على المشرع أن يواجه حالات الإخلال بهذه الالتزامات، وتلك الواجبات، وذلك بمقتضى قواعد تتحدد بها مسؤولية الشركات السياحية[3]، وهذا ما يظهر جليا في نص المادة 21 من قانون رقم 06/99 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار[4]، وفي حالة إخلال هذه الأخيرة بأحد الالتزامات الناشئة عن العقد السياحي، إذا ترتب عن هذا الإخلال إصابة العميل بضرر جسدي، أو مالي، أو ناتج عن عدم تنفيذ الرحلة كليا، أو جزئيا، أو الإقامة، وسواء كان هذا الإخلال صادرا من الوكالة المنظمة للرحلة شخصيا (المبحث الأول)، أو من عهدت إليهم تنفيذ بعض أو كل التزاماتها المبحث الثاني).

(1) محمد صبري السعدي، الواضح في شرح القانون المدني الجزائري، مصادر الالتزام، الجزء الثاني، دار الهدى، الطبعة الثانية، الجزائر، 2004، ص 6.

(2) علي فيلالي، الالتزامات- الفعل المستحق للتعويض، المؤسسة الوطنية للفنون المطبعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 2007، ص 8.

(3) هاني محمد دويدار، المرجع السابق، ص 24.

(4) نصت المادة 21 من قانون رقم 06/99 السالف الذكر على أنه:« تكون الوكالة مسؤولة عن كل ضرر يتعرض له الزبون المترتب عن عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي لالتزاماتها، وكذا كل ضرر آخر ناتج عن أي مقدم خدمة تلجأ إليه الوكالة عند إنجاز الخدمات المتفق عليها » .

المبحث الأول: المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والأسفار اتجاه السائح

إن عدم تنفيذ وكالة السياحة والأسفار لالتزاماتها سواء كليا، أو جزئيا يفتح الباب أمام السائح، أو ذوي حقوقه لرفع دعوى قضائية ضدها، لأجل تحميلها مسؤولية جبر الأضرار التي لحقت به من جراء إلغاء الرحلة أو الإقامة، أو تعديل برنامجها، فتقوم مسؤوليتها على أساس الخطأ الشخصي[1].

حيث أن السائح أثناء الرحلة، أو الإقامة المتعددة قد تصيبه عدة أضرار نتيجة عدم تنفيذ الوكالة السياحية لالتزاماتها، وعدم تكفلها بكل الخدمات المتفق عليها، وأخذ كل الإجراءات والاحتياطات التي من شأنها توفير أمن السائح وممتلكاته، وهذه الأضرار لا تخرج عن كونها إما أضرارا جسدية تنشأ عادة عن الحوادث التي تقع أثناء الانتقال، أو الإقامة، أو الزيارات السياحية (المطلب الأول)، وإما أضرارا مالية تتمثل أساسا في ضياع، أو فقد أمتعة السائح، أو العميل (المطلب الثاني).

المطلب الأول: المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار عن الأضرار الجسدية

يقتصر التعويض في نظام التعويض على الأضرار الجسمانية دون غيرها، ويراد بالأضرار الجسمانية تلك الأضرار التي تلحق الشخص ذاته، والتي تصيبه في جسمه كالموت، العجز، المرض، ومختلف الإصابات كالجروح، الكسر، فقدان عضو...إلخ[2]، ولذلك فإن أحكام المسؤولية العقدية تقتضي بأن تكون وكالة السياحة والسفر مسؤولة اتجاه المتعاقدة معه إذا ارتكبت خطأ شخصيا، وبالتالي يتوقف على طبيعة الدور المنوط بها، فإذا وقع الضرر الجسدي أثناء الانتقال بوسيلة مملوكة لوكالة السياحة والأسفار، أو مستأجرة لها، وكان عليها

(1) أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، دراسة في التزامات ومسؤولية وكالات السياحة والسفر، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر، 2008، ص 195.

(2) علي فيلالي، المرجع السابق، ص 367.

حق الإشراف والرقابة. فإنها تكون مسؤولة عن تعويض السائح أو ورثته ولا يجوز لها التمسك بعدم نسبة الخطأ إليها إلا إذا أثبتت أن الحادث وقع نتيجة سبب أجنبي لا يد لها فيه، لكونها تعد بمثابة ناقل في مواجهة السائح، وبالتالي هي ملزمة بتحقيق نتيجة. أما إذا كان دور الوكالات السياحية والأسفار لا يتعدى أعمال الوساطة فإنها لا تكون مسؤولة عن ضمان السلامة كأصل عام، لكن مع ذلك يمكن مساءلتها على أساس الخطأ الشخصي في حالة ما إذا أثبتت أنها أساءت اختيار الناقل، أو صاحب الفندق، أو غيرهم ممن يتولون تقديم الخدمات السياحية بمعرفة وكالة السياحة والأسفار؛ إذ أن أي إخلال من جاني هذه الأخيرة بهذا الالتزام يفتح الباب أمام السائح، أو ذوي حقوقه للمطالبة بالتعويض عن الأضرار الجسدية التي لحقت به[1].

ولقد سلف القول، أن التزام وكالة السياحة والسفر بضمان سلامة السائح أثناء الرحلة، أو الإقامة الفندقية هو التزام بتحقيق نتيجة تقتضيه طبيعة عقد السياحة والأسفار، إذ من غير المعقول أن يعود السائح جثة هامدة إلى موطنه، لأن السلامة عنده هي أهم بكثير من المتعة، والتسلية والترفيه[2]. وعلى هذا الأساس نص المشرع الجزائري على واجب وكالة السياحة والأسفار اتجاه السائح بتوفير الأمن اللازم له، وهذا طبقا لنص المادة 18 من القانون رقم 06/99 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، حيث نصت على واجب أخذ جميع الإجراءات والاحتياطات أثناء ممارسة مهامها من أجل توفير أمن، وسلامة السائح من الأضرار التي قد تصيبه أثناء الرحلة[3].

(1) Courtin PATRICK et Deneav MURIEL, droit et droit du touriste, breal édition, paris, 1996, p 76.

(2) جمال عبد الرحمن محمد علي، العقد السياحي، مطبعة كلية علوم بني سويف، القاهرة، مصر، 2003، ص 175.

(3) نصت المادة 18 من قانون رقم 06/99 السالف الذكرى على أنه:« يجب على الوكالة، في إطار ممارسة نشاطاتها أن تأخذ جميع الإجراءات والاحتياطات التي من شأنها توفير أمن الزبون وممتلكاته التي تقبل التكفل بها » .

وتثور مشكلة التعويض عن الأضرار الجسدية التي تمس السائح أو العميل عادة في الرحلات الجماعية الشاملة التي تنظمها الوكالات السياحية لحسابها لفترة زمنية طويلة، تسمح خلالها بإمكانية وقوع حوادث أثناء القيام، أو الوصول مثل[1].

لذلك سنتناول المسؤولية عن الأضرار الجسدية التي تصيب السائح أثناء الانتقال (الفرع الأول)، ثم المسؤولية عن الأضرار الجسدية أثناء الإقامة الفندقية (الفرع الثاني).

الفرع الأول: المسؤولية عن الأضرار الجسدية التي تقع أثناء الانتقال

إن وحدة عقد الرحلة، لا يعني وحدة التكييف، فآثار العقد تختلف باختلاف طبيعة الدور الذي تلعبه وكالات السياحة والأسفار، ومن الناحية التاريخية فقد بدأ الدور المنوط بوكالات السياحة والأسفار خلال أعمال الوكالة كحجز الأماكن للعملاء على وسائل النقل، وأماكن الإقامة بناء على طلب العميل أحيانا، ثم تطور دورها في الرحلات الفردية بعد ذلك، فامتلكت وسائل نقل خاصة بها، فأصبحت ناقلا[2]، وهذا كله من أجل غرض الانتقال من مكان إقامة السائح والمواقع السياحية في ضوء برنامج الرحلة السياحية، وكثيرا من صور النقل هذه تجمع بين تحقيق غرض تغيير المكان، وبين المتعة لاستخدام وسيلة النقل[3].

ولذلك فإن الضرر الجسدي إذا وقع للسائح، أو العميل أثناء الرحلة، أو أثناء القيام بإحدى الزيارات السياحية، فإن الحادث عادة ما يرتبط بوسيلة النقل المستخدمة، ويثير بدوره مسؤولية الوكالة المذكورة بوصفها ناقلا.

والواقع أن وكالات السياحة والسفر، لا تكون مسؤولة كمبدأ عام عن حوادث الرحلة، إلا إذا ارتكبت خطأ شخصيا، وعلى العكس من ذلك فإن الوكالة تكون مسؤولة عن الخطأ في اختيار الأشخاص الذين عهدت إليهم تنفيذ بعض التزامات عقد الرحلة، وهذا الخطأ في الاختيار قد ينصرف إلى الناقل، وغيرهم من يقدمون خدمات الرحلة.

(1) أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص 105.

(2) أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع نفسه، ص 151.

(3) محمد هاني دويدار، المرجع السابق، ص 26.

وتأكيدا لذلك، ألقت محكمة النقض الفرنسية مثلا عبء المسؤولية على عاتق وكالة السياحة والأسفار عن الخطأ الذي وقع من الناقل الذي عهد إليه تنفيذ عملية النقل، فخالف قواعد الأمن والسلامة، مما أدى إلى وقوع الحادث، في دعوى تتلخص وقائعها في:

إصابة عدد من السائحين بجروح أثناء الرحلة، ولحظة الخروج من الطريق السريع، ورفعت دعوى التعويض على وكالة السياحة والسفر، وعلى شركة التأمين معا، ولكي تؤكد المحكمة مسؤولية الوكالة المذكورة أوضحت بأن ثمة خطأ في اختيار قائد المركبة الذي قاد السيارة بسرعة تزيد عن الحد المسموح به قانونا، فضلا عن وجود عطل في جهاز الفرامل، بالإضافة إلى أن المرشد السياحي الذي يصاحب العملاء صغير السن، غير متمرن، ويجهل برنامج الرحلة، وانتهت المحكمة إلى أن وكالة السياحة والسفر قد قادت العملاء (السائحين) في ظروف ينجم عنها الخطر، وأساءت اختيار الناقل[1]، ولم تتخذ الاحتياطات الكافية لكي يتم الرحيل في ظروف آمنة، وتعتبر مسؤولة عن الخطأ في اختيار الناقل، لأن أحد الالتزامات الأساسية على الوكيل السياحي هي توفير السلامة المطلقة لعملائه الذين عهدوا بأنفسهم إلى عنايته طيلة وقت الرحلة، ومما لا شك فيه أن المتعاقد (السائح)، مع المدين المحترف (الوكيل السياحي) ينتظر منه أكثر مما ينتظره من الرجل العادي أن يضمن له السلامة المطلقة وعودته من رحلته سليما معافى[2].

ونلفت النظر بأنه إذا وقع ضرر للعميل، أو السائح أثناء الرحلة، أو أثناء القيام بإحدى الزيارات السياحية، فإن الحادث عادة ما يرتبط بوسيلة النقل المستخدمة، سيارة، سفينة، طائرة...إلخ، وإذا اعتبرت الوكالة بمثابة الناقل فإنها مسؤولة مسؤولية مفترضة بمجرد وقوع الضرر، ولا يجوز للناقل أن يثبت أنه لم يخطئ، أو أنه بذل العناية اللازمة للمحافظة على سلامة الراكب[3].

(1) أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص 153.

(2) جمال عبد الرحمن محمد علي، المرجع السابق، ص 422.

(3) أحمد السعيد الزقرد، عقد النزول في الفندق، دراسة في التزامات الفندقي ومسؤوليته المدنية في مواجهة السائح، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر، 2008، ص 212.

وبما أن وكالة السياحة والسفر تعتبر أصيلة عند تعاقدها مع السائح في حال كون محل العقد رحلة شاملة، فإنها تلتزم شخصيا بتنفيذ العقد طبقا لما اتفق عليه، حيث أنه في دعوى مكث مجموعة من العملاء زهاء ستون ساعة في المطار والفندق بسبب تأخر الرحلة الجوية، وقد حاولت الوكالة منظمة الرحلة الشاملة التمسك بشرط إعفائها من المسؤولية، والادعاء بأن الناقل هو المسؤول عن التأخير. وقد رفضت المحكمة هذا الدفع على اعتبار أن وكالة السياحة أصيلة وهي مسؤولة عن تنفيذ العقد نحو السائح، ولا علاقة مباشرة تربط هذا الأخير مع الناقل، كذلك يكون مسؤولا عن كل الأخطاء التي يرتكبها من يقدم الخدمة فعليا، سواء كانت أخطاء يسيرة أو جسيمة[1].

كما تلتزم وكالة السياحة والأسفار بتوصيل المسافر إلى محطة الوصل سالما آمنا، وهذا الالتزام بتحقيق نتيجة طبقا للقانون التجاري. فإذا أصيب المسافر يكفي إثبات أن الإصابة قد وقعت أثناء السفر، ويعتبر هذا إثباتا لعدم قيام الوكالة المنظمة للرحلة (الناقل) بالتزامها بضمان السلامة، ومنه تقوم مسؤوليتها عن الضرر من غير إثبات وقوع خطأ من جانبها، ولا تعفى من هذه المسؤولية إلا بإثبات القوة القاهرة، أو خطأ المتضرر، أو خطأ الغير، أو وجود شرط في العقد يعفيها جزئيا أو كليا طبقا لنص المادة 63 من القانون التجاري الجزائري[2].

غير أنه باعتبار عقد السياحة والأسفار من عقود الاستهلاك، فإن الأحكام الخاصة بحكم هذا النوع من العقود كفيلة بضمان سلامة السائح من الأضرار التي قد تحدث أثناء تقديم الخدمات المتفق عليها لا سيما النقل طبقا لنص المادة 2 من القانون رقم 08/89 المتعلق

(1) أحمد عبد الرحمن الملحم، مسؤولية مكاتب السفريات نحو العميل، مجلة العلوم القانونية والاقتصادية، السنة الأربعون، العدد الثاني، جويلية 1998، ص 53.

(2) نصت المادة 63 من القانون التجاري الجزائري الصادر بموجب الأمر 59/75 مؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق 26 سبتمبر سنة 1975 إلى غاية القانون 05-02 المؤرخ في 27 ذي الحجة 1425 الموافق ل 6 فبراير 2005. جريدة رسمية العدد 11 الصادر في 30 ذي الحجة عام 1425 هـ الموافق 9 فبراير سنة 2005 م. على أنه :« يجوز إعفاء الناقل من المسؤولية الكلية أو الجزئية من أجل عدم تنفيذ التزاماته أو الإخلال بها أو التأخير فيها بشرط أن يثبت أن ذلك ناشئ عن قوة قاهرة أو خطأ المسافر » .

بالقواعد العامة لحماية المستهلك[1]، وفي هذا الإطار نصت المادة 18 من القانون رقم 06/99 المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار على أنه:« ... يجب على هذه الأخيرة في إطار ممارسة نشاطاتها، أن تأخذ جميع الاحتياطات التي من شأنها توفير أمن الزبون وممتلكاته التي تقبل التكفل بها » .

وبالتالي، فإن سلامة السائح تكون أثناء الانتقال، أو الإقامة، أو زيارة المعالم السياحية، بل تشمل تزويده بجميع المعلومات اللازمة والضرورية عن بلد الوصول، وتقديم النصح والإرشاد عن المناطق والأماكن محل الزيارة.

ولما كانت مسؤولية المدين في الالتزام بتحقيق نتيجة لا تحتاج إلى إثبات خطأ في جانبه، وإنما يكفي الدائن إثبات عدم تحقيق النتيجة المرجوة، وبالتالي لا يستطيع المدين التخلص من مسؤوليته إلا بإثبات أن عدم تحقيق النتيجة راجع لسبب أجنبي لا يد له فيه، وقياسا على ذلك تنعقد مسؤولية وكالة السياحة والأسفار دون حاجة إلى إلزام السائح بإثبات الخطأ الذي صدر عنها. وإنما يكفيه فقط إثبات الضرر الذي أصابه في جسده ليقع على عاتق الوكالة عبء إثبات السبب الأجنبي، فإذا أصيب المسافر بضرر أثناء تنفيذ عقد النقل تقوم مسؤولية الناقل عن هذا الضرر بغير حاجة إلى إثبات وقوع خطأ في جانبه[2].

ولقد كرس المشرع الفرنسي ضمان سلامة الزبائن الجسدية طبقا لنص المادة 23 من القانون رقم 92/645 المؤرخ في 13 جويلية 1992 والتي جاء فيها ما يلي:« أن وكالات السياحة والأسفار مسؤولة بقوة القانون إزاء الزبون عن حسن تنفيذ التزاماتها الناتجة عن العقد، سواء كان التنفيذ قد تم بواسطتها أو بوساطة مقدمي الخدمات السياحية الذين لجأت إليهم لتنفيذ التزاماتها، مع عدم الإخلال بحقها في الرجوع على هؤلاء، وأنه لا يمكنها التخلص من هذه

(1) عبد الكريم جواهرة، الالتزام بضمان السلامة في عقد البيع، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون، تخصص عقود ومسؤولية، جامعة الجزائر، 2003، ص 43؛ أنظر المادة 02 من قانون رقم 02/89 مؤرخ في 7 فبراير 1989 يتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك.

(2) قرار صادر بتاريخ 30 مارس 1983 عن المحكمة العليا، الغرفة المدنية، ملف رقم 27429، المجلة القضائية لسنة 1989، العدد الأول، ص 42.

المسؤولية إلا بإثبات أن عدم التنفيذ أو التنفيذ المعيب راجع إلى خطأ السائح، أو خطأ الغير، أو القوة القاهرة»[1].

ونجد من الناحية القانونية كقاعدة عامة، من القانون المدني الجزائري. نص المادة 107 الفقرة الثانية منه قد نصت بأن العقد لا يقتصر على إلزام المتعاقد بما جاء فيه فحسب، بل يتناول ما هو من مستلزماته تنفيذا للعقد، لأن لا العرف، ولا العدالة، ولا طبيعة الالتزام في العقد السياحي تقتضي أن يعود السائح إلى موطنه مصابا في جسده، أو جثة هامدة[2].

ويكون الناقل ملزما بضمان سلامة المسافر الجسدية وإيصاله إلى الوجهة المقصودة وهذا طبقا لنص المادة 62 من القانون التجاري الجزائري[3].

وكذا نصت المادة 03 من المرسوم 266/90 المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات على أنه:« يجب على المحترف أن يضمن سلامة المنتوج الذي يقدمه من أي عيب يجعله غير

(1) toute personne physique ou morale qui se livre aux opération mentionnées à l'article premier, est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultat du contrat ces obligations soient à exécuter par elle. Même ou par d'autre prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois, elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait imputable d'un lires étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat soit à une cas de force majeure.

(2) نصت المادة 107 الفقرة الثانية من القانون المدني الجزائري الصادر بموجب الأمر رقم 58/75 مؤرخ في 26 سبتمبر 1975 يتضمن التقنين المدني المعدل والمتمم إلى غاية القانون رقم 05/07 مؤرخ في 25 ربيع الثاني عام 1428 الموافق 13 مايو سنة 2007، جريدة رسمية العدد 31 الصادر في 25 ربيع الثاني عام 1428 هـ الموافق 13 مايو سنة 2007 م على أنه:« ولا يقتصر العقد على إلزام المتعاقد بما ورد فيه فحسب، بل يتناول أيضا ما هو من مستلزماته وفقا للقانون، والعرف، والعدالة، بحسب طبيعة الالتزام » .

(3) نصت المادة 62 من القانون التجاري الجزائري على أنه:« يجب على ناقل الأشخاص، أن يضمن أثناء مدة النقل سلامة المسافر وأن يوصله إلى وجهته في حدود الوقت المعين بالعقد » .

صالح للاستعمال المخصص له أو من أي خطر ينطوي عليه، ويسري مفعول هذا الضمان لدى تسليم المنتوج »[1].

وعلى هذا الأساس، فإن وكالات السياحة والأسفار مسؤولة في حالة إخلالها بالتزام ضمان سلامة السائح من أي خدمة تنطوي عليه الخدمة المقدمة للسائح من شأنها أن تلحق ضررا بسلامة السائح الجسدية.

وخلاصة القول، وطبقا لنص المادة 182 من القانون المدني الجزائري، فإنه يقع على عاتق وكالة السياحة والسفر، باعتبارها المدينة بالتزام ضمان السلامة الجسدية في حالة ما إذا أثبت المتضرر خطأ في الحالات التي يشترط فيها الخطأ، وتعويض المتضرر تعويضا كاملا في الأضرار اللاحقة به. بما في ذلك ما فاته من كسب وما لحقه من خسارة بسبب الإصابة التي تعرض لها، وتعود مسألة تقدير التعويض لقاضي الموضوع بما له من سلطة تقديرية في ذلك.

ومما تقدم، يتبين أن وكالة السياحة والأسفار لا يمكن اعتبارها ناقلا إلا في ظروف خاصة وأحوال استثنائية، وذلك بأن كانت تتولى النقل بنفسها، إما لأنها تمتلك وسائل النقل، وإما لأنها تقوم بتدبير وسائل النقل عن طريق استئجارها وتتولى قيادتها وتسييرها عن طريق مستخدميها[2].

ولذلك تكون ملزمة بتحقيق نتيجة، وليس بذل عناية فقط، وتتمثل هذه النتيجة في ضمان سلامة السائح أثناء مدة الرحلة، وإيصاله إلى المكان المقصود في الوقت المحدد في العقد[3]، رغم أن المشرع الجزائري لم يشترط ذلك صراحة في المادة 21 من القانون رقم 06/99، بالنظر إلى أن وكالة السياحة والأسفار حملها النص المذكور مسؤولية كل ضرر ناتج عن أي مقدم خدمة تلجأ إليه لأجل تنفيذ التزاماتها، وأهم هؤلاء الناقل.

---

(1) أنظر المادة 182 من مرسوم تنفيذي رقم 266/90 بضمان المنتوجات والخدمات، مؤرخ في 25 صفر عام 1411 هـ الموافق 15 سبتمبر 1990 م.الجريدة رسمية العدد 40 الصادر في 29 صفر 1411 هـ الموافق 19 سبتمبر 1990 م.

(2) Rene. rodière, la responsabilité des agence de voyage, 1958, p 241.

(3) جمال عبد الرحمن محمد علي، المرجع السابق، ص 62.

الفرع الثاني: المسؤولية عن الأضرار الجسدية التي تقع أثناء الإقامة الفندقية

إن الالتزامات الفندقية جميعا تستمد جذورها من عقد الإقامة، سواء أبرم العقد مباشرة أو بطريق غير مباشر، والتعويض في هذه الحالة لا يكون إلا على الضرر المتوقع؛ أي الذي يمكن اعتباره نتيجة طبيعية للخطأ، ومثال على ذلك إذا سقط السائح على أرض الفندق، أو أصيب نتيجة ذلك بضرر جسماني وتبين على واقعة السقوط لم تكن لخطأ ارتكبه الفندق. فإن هذا الأخير لا يعد مسؤولا[1]، وبما أن الحماية القانونية في نظام المسؤولية المدنية تقتصر على توفير الإطار القانوني الذي يمكن للضحية من المطالبة بمسؤولية الفاعل، باعتبار أن علاقة الضحية بالمسؤول هي علاقة شخصية بين الدائن والمدين[2].

ونتيجة لذلك، فإنه إذا وقع ضرر للسائح أو العميل أثناء الإقامة في الفندق، ففي هذه الحالة تسأل وكالة السياحة والسفر عن الإخلال بضمان السلامة، ولكن في حالة إثبات أن وكالة السياحة والسفر أخطأت في اختيار الفندق الذي يقيم به العملاء، ففي هذه الحالة يجوز للمضرور أن يرفع دعوى التعويض عليها، أو على صاحب المنشأة الفندقية أو عليهما معا.

ويبرر الدكتور أحمد السعيد الزقرد قوله هذا على أساس تجزئة العقد السياحي، وتحديد الجزء من البرنامج الذي وقع فيه الحادث، فإن كانت لحظة وقوع الحادث أثناء الإقامة في الفندق يحكمها عقد الفندقة اعتبر الفندقي مسؤولا مسؤولية تعاقدية في مواجهة السائح (المضرور)، وليس وكالة السياحة والسفر، بمعنى أنه للسائح الخيار بين دعوى المسؤولية العقدية، على أساس إخلال الوكالة المذكورة بالالتزامات الناشئة عن العقد الذي يربطه بها، أو دعوى المسؤولية التقصيرية ضد الفندقي باعتبار أنه لا تربطه بهذا الأخير أية علاقة تعاقدية[3].

(1) أحمد السعيد الزقرد، عقد النزول في الفندق، المرجع السابق، ص 227.

(2) علي فيلالي، المرجع السابق، ص 339.

(3) أحمد السعيد الزقرد، عقد النزول في الفندق، المرجع السابق، ص 200.

وهذا الرأي لا يتوافق مع موقف المشرع الجزائري في المادة 21 من القانون رقم 06/99 السالف الذكر والتي نصت على أن وكالة السياحة والأسفار مسؤولة عقديا عن كل ضرر يلحق بالسائح سواء تسبب فيه شخصيا، أو تسبب فيه من عهدت إليهم تنفيذ التزاماتها.

لكن العبرة في جميع الأحوال تكون بالدور الذي تلعبه وكالة السياحة والسفر، فإذا اقتصر دورها على مجرد حجز غرفة في الفندق اختاره السائح مسبقا، فإنها لا تكون مسؤولة عن الأضرار التي تحدث له أثناء الإقامة فيه، لأن الفندقي هو الملزم بضمان سلامة الزبون وممتلكاته بموجب المادة 23 من القانون رقم 01/99 المتعلق بالفندقة، والمادة 26 من نفس القانون[1]. وهو التزام بتحقيق نتيجة فيما يخص عدم تعريض حياة وصحة الزبون للخطر.

أما إذا كان دورها هو اختيار الفندق الذي ينزل فيه السائح، فإنها تكون مسؤولة اتجاهه متى ثبت أنها أساءت الاختيار، ولم تتأكد من توفير الأمن بالفندق المختار، أو شروط السلامة فيه، مما يعرض حياة السائح للخطر[2].

فلا شك أن الإقامة تشكل جزء لا يتجزأ من الرحلة الشاملة، حيث تلتزم الوكالة في إطار ذلك بإيواء السياح، أو حجز الغرف في المؤسسات الفندقية طبقا للمادة 4 من القانون رقم 06/99 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار، فيقع على عاتق هذه المؤسسة مقدمة خدمة الإقامة الالتزام بسلامة النزيل السائح وحمايته، لأنه على الرغم مما يوفره الالتزام بالإعلام من طمأنينة له، إلا أنه يبقى غير عالم بما يمكن أن يوفره له مقدموا الخدمات الذين غالبا ما يجهلهم، من أمن وسلامة، مما يلقي بتبعة ذلك كله على الوكالة[3].

ومن جانب آخر، نجد أن التوجيه الأوروبي والقانون الفرنسي يعتبران وكالات السياحة والسفر ملتزمة بتحقيق نتيجة، وهي وصول السائح معافى إلى موطنه، وفي دعوى تتلخص

(1) أنظر المادة 23 و 26 من قانون رقم 01/99 مؤرخ في 19 رمضان عام 1419 الموافق 06 يناير سنة 1999 المتضمن القواعد المتعلقة بالفندقة. جريدة رسمية العدد الثاني الصادر في 23 رمضان عام 1419 هـ الموافق 10 يناير سنة 1999 م .

(2) Coutrin patrick et DENEAUS muriel, op.cit, p 302.

(3) يزيد دلال، الحماية القانونية للسياحة في ضوء عقد السياحة، مجلة دفاتر السياحة والقانون، العدد 11، جوان 2014، ص 136.

وقائعها في وقوع حريق ضخم في فندق بإيطاليا لأسباب جنائية، خلف وراءه العديد من الضحايا، رفع هؤلاء وورثتهم دعوى تعويض على وكالة السياحة والسفر المنظمة للرحلة التي وقع الحادث خلالها، خاصة وأن التأمين على الفنادق ليس إجباريا في إيطاليا، فأوضحت محكمة النقض أن الوكالة أهملت أن تعلم وتحذر عملائها بأنه في حالة وقوع حادث في فترة إقامتهم بالفندق، لن يتمكنوا من الحصول على التعويض لغياب التأمين على العملاء من جانب الفندق، وبالتالي حكمت بمسؤولية الوكالة[1].

ففي عقد النزول في الفندق يلتزم المتعاقد بتقديم مكان الإيواء، وما تقتضيه طبيعة هذا الالتزام من توفير الأمان والراحة للعملاء أو السياح، ويقع على عاتق وكالة السياحة والأسفار مسؤولية الإخلال بالتزام التحري بدقة عن سلوك مقدمي الخدمات السياحية في الفندق والخدمة التي يقدمونها.

وفي هذا الخصوص، حكم القضاء الفرنسي بأن وكالة السياحة والأسفار قد ارتكبت خطأ تتحمله بصورة شخصية؛ لأنه أساءت اختيار المنشأة الفندقية التي يقيم فيها السياح، فضلا على أنها ذكرت معلومات مضللة عن حقيقة هذا الفندق، وقد تواترت أحكام القضاء الفرنسي على تحميل الوكالات السياحية المسؤولية عن الخطأ في اختيار كافة مقدمي الخدمات السياحية، كلما تبين أن الضرر الذي أصاب السائح ناتج عن سوء اختيار هؤلاء[2].

المطلب الثاني: المسؤولية المدنية عن الأضرار المالية

الضرر المالي هو الذي يمس بحقوق ومصالح مالية للإنسان، فيكون له انعكاس على ذمته أو موارده[3]، وقياسا على ذلك فإن الضرر المالي الذي يلحق السائح يتمثل أساس في فقد أو سرقة أمتعته، ولبيان مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن ضمان سلامة الأشياء التي يحملها السائح معه أثناء الرحلة السياحية أو الإقامة، لا بد من التفرقة بين ما إذا كانت هذه

(1) لطروش أمينة، حماية السائح المستهلك في التشريع الجزائري. الموقع الالكتروني:
www.droitetentreprise.org/web/?p=1475

(2) حكم صادر عن محكمة باريس بتاريخ 1973/03/29 أشار إليه أحمد السعيد الزقرد، المرجع السابق، ص 179.

(3) العربي بلحاج ، أبحاث ومذكرات في القانون والفقه الإسلامي، الجزء الأول، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1996، ص 70.

الأمتعة قد عهد بها إلى وكالة السياحة (الفرع الأول)، أو أن هذه الأمتعة غير معهود بها إلى وكالة السياحة والأسفار (الفرع الثاني).

الفرع الأول: الأمتعة المعهود بها إلى وكالة السياحة والأسفار

إن وكالة السياحة والأسفار تنظم غالبا رحلات شاملة، تدعو الجمهور للاشتراك فيها، بواسطة عقد سياحي، وفي مثل هذه الرحلات يعهد للسائحين بالأمتعة والحقائب وغيرها إلى الوكالة المذكورة لتولي مهمة نقلها، وليجدها السائح بعد ذلك في غرفته بالفندق، ومقابل هذه الخدمة تتقاضى عادة عمولة ما تكون مبلغا مضافا إلى ثمن الرحلة[1].

وفي هذه الحالة يصبح العقد الذي يربط وكالة السياحة مع السائح هو عقد وديعة الذي نصت عليه المادة 590 من القانون المدني الجزائري[2]، بحيث يكون السائح (مودعا)، ووكالة السياحة والأسفار المنظمة للرحلة (مودعا لديه)، يلتزم فيه المودع بحفظ الشيء المودَع، وأن يبذل في حفظه عناية الشخص العادي[3]، يعني ذلك أن للوكالة المنظمة للرحلة أن تتخلص من المسؤولية إذا أثبتت أنها بذلت العناية المطلوبة في حفظ الأموال المودعة وحراستها، وإذا أثبتت أن الهلاك أو التلف قد وقع لسبب أجنبي لا يد لها فيه.

ويترتب على التزام المودع لديه (وكالة السياحة والسفر) بالحفظ والصيانة والتزامه بعدم استعمال الوديعة دون الإذن من جانب المودع صراحة، أو ضمنيا، إلا إذا كان استعمال الشيء المودَع لازما للمحافظة عليه، طبقا لنص المادة 591 الفقرة الثانية من القانون المدني الجزائري[4]. ومثال ذلك استعمال السيارة المودعة لدى وكالة السياحة لأجل المحافظة على المحرك مثلا، وأيضا التزامها بعدم استعمال تلك الأمتعة دون الحصول على إذن مسبق من

(1) أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص 164.

(2) نصت المادة 590 من القانون المدني الجزائري على أنه:« الوديعة عقد يسلم بمقتضاه المودع شيئا منقولا إلى المودع لديه على أن يحافظ عليه لمدة وعلى أن يرده عينا » .

(3) عبد الرزاق أحمد السنهوري، العقود الواردة على العمل، المقاولة، الوكالة، الوديعة، الحراسة، الجزء السابع، دار إحياء التراث العربي، بيروت، لبنان، ص 675.

(4) نصت المادة 591 الفقرة الثانية من القانون المدني الجزائري على أنه:« وليس له أن يستعملها دون أن يأذن له المودع في ذلك صراحة أو ضمنا » .

السائح، صراحة أو ضمنيا، إلا إذا كان هذا الاستعمال لازما للمحافظة على الشيء المودَع من التلف أو الهلاك[1].

وبما أن الوكيل السياحي هو مهني محترف له من المؤهلات والخبرة ما يتطلب قياس سلوكه بمعيار المهني الحريص، ومن ثم فإن العناية المطلوبة منه في حفظ أمتعة السائح المعهودة إليه هو عناية الرجل، أو الوكيل السياحي المهني المتخصص المحاط بنفس ظروف الوكيل السياحي المدين بالتقصير في العناية، ولا يعتبر شخصا عاديا حتى يستفيد من قاعدة قياس سلوكه بمعيار الرجل المعتاد[2].

الفرع الثاني: الأمتعة غير المعهود بها إلى وكالة السياحة والسفر

في حالة انتفاء صفة المودَع لديه لوكالة السياحة والسفر كما ذكرنا ذلك سابقا، فإنها لا تكون مسؤولة إذا حصل تلف أو سرقة أمتعة السائح؛ لأن هذا الأخير لم يعهد بأمتعته لها، ففي مثل هذه الحالة يتعين النظر إلى الوقت الذي حدث فيه تلف الأمتعة، أو فقدها، فإما يكون التلف أثناء الانتقال (أولا)، أو يكون أثناء فترة الإقامة (ثانيا).

أولا: تلف الأمتعة أثناء الانتقال

أثناء عملية النقل يسمح للسائح أن يحتفظ ببعض الأمتعة كالنقود وحقائب اليد، متطلباته الشخصية دون مقابل في حدود قدر أو وزن معين يعلن عنه الناقل عادة بتذكرة النقل، وقبل تنفيذ العقد، وفي هذه الحالة يظل السائح هو المسؤول عن حفظها، ولا تثور بصددها مسؤولية وكالة السياحة والسفر عن فقد، أو تلف هذه الأمتعة[3].

(1) أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص 165.

(2) جمال عبد الرحمن محمد علي، المرجع السابق، ص 172؛ وأيضا نص المادة 592 الفقرة الثانية من القانون المدني الجزائري نصت على أنه:« إذا كانت الوديعة بأجر فيجب دوما أن يبذل في حفظها عناية الرجل المعتاد »

(3) أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص 166.

أما في حالة ما إذا اصطحب السائح معه أمتعة تتجاوز القدر أو الوزن المسموح به، فإنه يكون ملزما بتسليمها إلى الناقل لأجل توصيله مقابل أجر، ففي هذه الحالة يكون الناقل مسؤولا عن فقدها، أو تلفها[1].

وباعتبار أن عقد السياحة والأسفار قد يأخذ حكم عقد النقل، بحيث تقوم بتنفيذ الرحلة المعلن عنها بصورة شخصية وبوسائل مملوكة لها، وتقوم بالسيطرة الفعلية باستئجار وسيلة النقل وسائقها، أو إذا ظهرت بمظهر الناقل، وأغفلت الإشارة إلى اسم الناقل الفعلي، وأغفلت الإشارة إلى أنها لا تمتلك ولا تستأجر وسيلة نقل، فقد ذهب الاتجاه الراجح في الفقه إلى أن الوكالة تعتبر ناقلا، مما يترتب عليه في هذه الحالة أنها تبقى مسؤولة اتجاه السائح عن حفظ أمتعته التي عهد لها بها، لا بوصفها منظمة للرحلة وإنما بوصفها ناقلا[2].

وتأكيدا لذلك، حكم القضاء الفرنسي بمسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن فقد إحدى السائحات حقيبة أمتعتها التي كانت قد عهدت بها إلى سائق السيارة المستأجرة من طرف الوكالة المذكورة، وذلك على أساس أن هذه الوكالة قامت بدور الناقل، نظرا لأن سائق المركبة كان يباشر عمله تحت إشرافها ورقابتها، ولأنها هي الجهة الوحيدة التي تمتلك صلاحية إعطاء تعليمات، وأوامر تنفيذ الالتزام بنقل المسافرين، وفضلا عن ذلك فقد تبين من وقائع الدعوى أن السائحة التي فقدت أمتعتها تعاقدتن مع وكالة السياحة والأسفار دون أن تتبين أنها تتعاقد معها بوصفها وسيطا، أو وكيلا لإتمام الرحلة[3].

أما في حالة الأمتعة التي لم يعهدها السائح لوكالة السياحة والأسفار. أو اقتصر دور هذه الأخيرة على القيام بدور الوسيط، أو الوكيل، فإنها لا تسأل عن فقد الأمتعة، أو تلفها إلا إذا

(1) نصت المادة 47 من القانون التجاري الجزائري على أنه: « يعد الناقل مسؤولا من وقت تسلمه الأشياء المراد نقلها، عن ضياعها الكلي أو الجزئي أو تلفها أو التأخير في تسليمها » .

(2) محمد بلقاسم بوصري ، النظام القانوني لوكالة السياحة والأسفار، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، جامعة الجزائر، 2010، ص 51.

(3) حكم صادر عن محكمة استئناف ليون بتاريخ 1952/07/23، نقلا عن أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص 209.

أثبتت أنها أخطأت في اختيار الناقل، أو وسيلة النقل، وأنه لولا الخطأ في الاختيار لما وقع التلف أو الضياع.

ومجمل القول، إذا كان دور وكالة السياحة والأسفار نقل السائحين بوسائل نقل تملكها، أو تستأجرها، فإنها تعتبر مسؤولة مسؤولية الناقل عن فقد، أو تلف أمتعة العميل، أو السائح التي يودعها عادة في مؤخرة المركبة، طالما أنها خرجت من حيازته هذا من جهة، أما من جهة أخرى فإن وكالة السياحة والأسفار هي ملزمة بنقل أمتعة السائح المخصصة للاستعمال الشخصي، لكنها غير ملزمة بحراستها، وفيما عدا ذلك يلتزم السائح بتسجيل الأمتعة الأخرى، وتسليمها لوكالة السياحة والأسفار التي تتولى نقلها مقابل أجر، وفي هذه الحالة تلتزم بصيانتها والمحافظة عليها وتسليمها للراكب بمحطة الوصول[1].

ثانيا: تلف الأمتعة أثناء الإقامة الفندقية

تسأل وكالة السياحة مسؤولية شخصية عن الأضرار اللاحقة بأمتعة السائح في الرحلات الشاملة على اعتبار أنها تتكفل بها، وتتولى حراستها حين تقوم بنقلها إلى غرفهم بالفندق حيث تلتزم الوكالة بالتزامات المودع لديه طبقا لعقد الوديعة، وبالنظر إلى أن الوديعة في هذه الحالة هي بأجر محسوب ضمن الثمن الإجمالي للرحلة، فإن التزام الوكالة لا يعدو أن يكون التزاما ببذل عناية طبقا للمادة 592 الفقرة الثانية من القانون المدني الجزائري، وفي حالة كون الوكالة حائزة صفة الناقل فتكون حينذاك ملتزمة بالمحافظة على الأمتعة طوال فترة النقل على أساس عقد النقل.

أما إذا انتقلت حراسة الأمتعة إلى المؤسسة الفندقية خضعت إلى أحكام الوديعة الفندقية، أو الوديعة الاضطرارية المنصوص عليها في المواد 599 إلى 601 من القانون المدني الجزائري التي تُحمل صاحب الفندق المسؤولية عن كل سرقة أو أي ضرر يلحق الأمتعة بفعل المترددين عليه طبقا لنص المادة 7 الفقرة الثالثة من القانون رقم 01/99 المتضمن القواعد المتعلقة بالفندقة، وهي مسؤولية تتميز بالشدة؛ لأن التزام صاحب الفندق في المحافظة على

(1) نصت المادة 67 من القانون التجاري الجزائري:« ليس على الناقل أن يحرس الطرود المحمولة باليد والتي يحافظ عليها المسافر » ؛ وانظر أيضا أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص 133.

الأمتعة ليس مجرد التزام ببذل عناية، وإنما هو التزام بتحقيق نتيجة حيث يكون مسؤولا لمجرد الضياع أو التلف دون حاجة لإثبات خطئه، ولكن هذا لا يعني أن مسؤولية وكالة السياحة مستبعدة في هذه الحالة بل تظل قائمة باعتبارها مقاولا مسؤولا عن حسن تنفيذ العقد من جانب الفندقي[1].

إن الوديعة الفندقية قد توسع المشرع في معناها مقارنة بالوديعة العادية من حيث التزامات المودع لديه بالحفظ والصيانة. فأي شيء يأتي به السائح عن طريق وكالة السياحة والأسفار يعتبر مودعا عند صاحب الفندق، ولو لم يسلم إليه بالذات. وتطبق أحكام الوديعة إذا لحق السائح نتيجة سرقة، أو فقد، أو تلف الأمتعة والحقائب التي أودعها عند صاحب الفندق، وبالتالي يسأل هذا الأخير عن الإخلال بالتزام الحراسة والحفظ وهو التزام بتحقيق نتيجة هي رد أموال المودع بعد انتهاء فترة الإقامة، ومثال ذلك الأمتعة والحقائب التي يضعها السائح في سيارة يودعها **الجراج** التابع أو الملحق بالمنشأة الفندقية، بحكم أنها في حيازة الفندق، وبالتالي يلتزم بالمحافظة عليها[2].

ولقيام المسؤولية الفندقية عن سرقة، أو إتلاف ودائع السائح أن يقوم هذا الأخير بإخطار صاحب الفندق بوقوع السرقة، أو التلف بمجرد علمه بتلك الواقعة، فإذا خالف هذا الالتزام، ولم يقم بإخطار الفندق فإن حقه يسقط في المطالبة بالتعويض طبقا لنص المادة 601 من القانون المدني الجزائري، باعتبار أن إهمال السائح أو العميل في الإخطار بوقوع السرقة، أو التلف من شأنه أن يجعل مهمة الفندق مستحيلة في العثور على الأمتعة المسروقة، أو إصلاح الأمتعة التالفة هذا من جهة، ومن جهة أخرى يجوز للسائح رفع دعوى التعويض[3]، ولكن في هذا الصدد يجب التفرقة بين فرضين هما:

الفرض الأول: إذا قامت وكالة السياحة والسفر بتنظيم الرحلة الشاملة باسمها ولحسابها، بما في ذلك الإقامة في فنادق مملوكة أو مستأجرة فإن دورها في هذه الحالة يشبه دور المقاول،

(1) يزيد دلال، المرجع السابق، ص 140.

(2) عبد الرزاق أحمد السنهوري، الجزء السابع، المرجع السابق، ص 765.

(3) أحمد السعيد الزقرد، عقد النزول في الفندق، المرجع السابق، ص 246.

فيصبح العقد الذي يربط الوكالة السياحية مع السائح عقد مقاولة نصت عليه المادة 549 من القانون المدني الجزائري، ويقع عليها بالتالي جميع التزامات المقاول في مواجهة رب العمل (السائح) وأهمها ضمان رجوعه عليها بالتعويض[1].

وتأكيدا لذلك، حكم القضاء الفرنسي بمسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن مخالفة الالتزام بحفظ ودائع الزبائن وحراستها، شأنها في ذلك شأن صاحب الفندق تماما، وتفسيرا لذلك، قضت المحكمة بأن الوكالة المذكورة قامت بدور الناقل للمسافرين، والمنظم للرحلة وبرنامجها فضلا عن كونها صاحب الفندق، وبالتالي فهي بمثابة مقاول سياحي يلتزم بتعويض الأضرار التي تلحق بودائع الزبائن[2]، وهو ما يتفق مع نص المادة 21 من القانون رقم 06/99 السالف الذكر، الذي يقضي بتحميل وكالة السياحة والسفر مسؤولية تعويض كل ضرر يلحق بالزبون، ناتج عن أي مقدم خدمة تلجأ إليه الوكالة المذكورة عند إنجاز الخدمات المتفق عليها.

أما الفرض الثاني: إذا اقتصر دور وكالة السياحة والأسفار على حجز أماكن بالفندق الذي اختاره السائح بنفسه، فإن العلاقة بينها وبين السائح لا تتعدى حينئذ أن تكون مجرد وكالة، لا يلتزم فيها الوكيل أن يضمن للموكل التنفيذ الجيد للعقد بواسطة الشخص الذي تعاقد معه[3]، بمعنى أن وكالة السياحة والأسفار في حالة قيامها بأعمال الوكالة، لا تكون مدينة للسائح بخدمات العقد وفقا لمقتضيات حسن النية عن تنفيذ العقود من جانب الأشخاص الذين تتعاقد معهم على تنفيذ برنامج الرحلة، ومن بينهم صاحب الفندق[4].

وتأسيسا على ذلك، لا يمكن للسائح في هذه الحالة الرجوع بدعوى التعويض عن سرقة أمتعته، أو تلفها على وكالة السياحة، إلا إذا لم يحدد السائح لهذه الوكالة فندقا معينا بالذات،

---

(1) نصت المادة 564 من القانون المدني الجزائري على أنه:« يجوز للمقاول أ ن يوكل تنفيذ العمل في جملته أو في جزء منه إلى مقاول قريب إذا لم يمنعه من ذلك شرط في العقد أو لم تكن طبيعة العمل تفترض الاعتماد على كفاءته الشخصية. ولكن يبقى في هذه الحالة مسؤولا عن المقاول الفرعي اتجاه رب العمل » .

(2) حكم صادر عن محكمة باريس بتاريخ 1970/12/17، نقلا عن أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص 293.

(3) أحمد السعيد الزقرد، عقد النزول في الفندق، المرجع السابق، ص 212.

(4) نصت المادة 74 من القانون المدني الجزائري على أنه:« إذا أبرم النائب في حدود نيابته عقدا باسم الأصيل فإن ما ينشأ عن هذا العقد من حقوق والتزامات يضاف إلى الأصيل » .

فأساءت اختيار الفندق الملائم، أو كان السائح قد حدد لها مسبقا اسم الفندق الذي يريد الإقامة فيه، وخالفت هذه التعليمات[1].

المطلب الثالث: مسؤولية وكالة السياحة والأسفار الناتجة عن إلغاء الرحلة

تسأل وكالة السياحة والأسفار عن إلغاء الرحلة، ويجوز للسائح طلب فسخ عقد الرحلة نتيجة عدم وفاء الوكالة المذكورة بالتزام تنفيذ عقد الرحلة. ولكن يجب التفرقة بين حالتين: حالة ما إذا كانت إنهاء الرحلة بإرادة منفردة للوكالة (الفرع الأول)، أو كان هذا الإنهاء من جانب السائح (الفرع الثاني).

الفرع الأول: إلغاء الرحلة بإرادة منفردة لوكالة السياحة والأسفار

يجب التفرقة لطبيعة الدور المنوط بوكالة السياحة والأسفار (أعمال الوساطة أم الرحلات الشاملة)، ويتعين الرجوع إلى ما تقضي به القواعد العامة في غياب نص خاص في القانون رقم 06/99 يسمح لهذه الأخيرة بالعدول عن تنفيذ الرحلة المتفق عليها مع العميل أو السائح.

أولا: كون وكالة السياحة بمثابة وكيل عن الزبون

نصت المادة 588 من القانون المدني الجزائري على أنه:« يجوز للوكيل أن يتنازل في أي وقت عن الوكالة ولو وجد اتفاق بخلاف ذلك، ويتم التنازل بإعلانه للموكل. فإن كانت بأجر فإن الوكيل يكون ملزما بتعويض الموكل عن الضرر الذي لحقه جراء التنازل في وقت غير مناسب أو بعذر غير مقبول »[2].

يتضح من هذا النص أنه إذا كانت الوكالة بأجر، وكان التنازل عنها قد حصل في وقت غير مناسب أو بعذر غير مقبول، ففي هذه الحالة يلتزم الوكيل بتعويض الموكل عن الضرر الذي لحقه من جراء التنازل، وما عدا ذلك يجوز للوكيل قبل إتمام التصرف القانوني موضوع

(1) أنظر عبد الرزاق السنهوري، الجزء السابع، المرجع السابق، ص 450-454.

(2) طبقا للمادة 288 من القانون المدني الجزائري المقابلة للمادة 716 من القانون المدني المصري.

الوكالة أو حتى قبل البدء فيه التنحي عن الوكالة بإرادته المنفردة ولو وجد اتفاق في العقد على عدم جواز ذلك، ومن غير تعويض الموكل عما قد يلحقه من أضرار[1].

فإذا اقتصر دور وكالة السياحة والأسفار على مجرد الوساطة بين العميل أو السائح وغيره من مقدمي الخدمات السياحية فإنها تصبح وكيلا، وأن الوكالة عقد غير لازم حيث يجوز للوكيل أن يتنحى عن الوكالة قبل إتمام العمل الموكول إليه، ويكون التنحي بإعلانه للموكل. ومع ذلك فإن المشرع الذي قام بإنهاء الوكالة بالإرادة المنفردة وفقا للشرط السابق؛ لم يخوله الحق في تعديل الوكالة، ولذا لا يجوز لوكالة السياحة والأسفار أن تستقل لوحدها بتعديل الرحلة سواء بالإضافة أو الحذف أو الاستبدال ببرامج أخرى على خلاف التي اتفق عليها[2].

ولا يلقي عقد الوكالة على عاتق وكالة السياحة والأسفار سوى الالتزام ببذل عناية ووسيلة. فإذا ثبت أنها بذلت قصارى جهدها في سبيل تنفيذ الوكالة، فإنها تكون قد أوفت بالالتزام بوسيلة ولو لم تنجح في مهمتها كونها تلتزم بتحقيق نتيجة[3].

أما إذا أخذت العلاقة بين وكالة السياحة والأسفار والعميل (السائح) حكم الوكالة بأجر، جاز للوكالة المذكورة التنازل عن هذه الوكالة والتحلل من العقد، ومن ثم إلغاء الرحلة. فإن كان ذلك بدون عذر مقبول أو في وقت غير مناسب؛ التزم الوكيل السياحي بالإضافة إلى رد ما سبق للسائح (العميل) دفعه مقابل تكاليف الرحلة، تعويضه عما لحقه من ضرر ناتج عن حرمانه من فرصة المتعة، والترفيه والتسلية، وتفويت عليه فرصة اللجوء إلى وكالة أخرى لتنفيذ الرحلة التي كان قد عقد العزم على القيام بها.

ولا تكون وكالة السياحة والأسفار ملزمة بالتعويض إذا كان إلغاء الرحلة قد تم في وقت مناسب أو بعذر مقبول.

---

(1) عبد الرزاق أحمد السنهوري، الجزء السابع، المرجع السابق، ص 688.

(2) طبقا لنص المادة 575 من القانون المدني الجزائري على أنه: « لا يجوز كقاعدة عامة تعديل الوكالة بل هو ملزم بتنفيذ الوكالة طبقا للحدود المرسومة له » ؛ جمال عبد الرحمن محمد علي، المرجع السابق، ص 142.

(3) أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص 179.

ونخلص إلى أنه طبقا لنص المادة 106 من القانون المدني الجزائري التي تقضي بأنه: « العقد شريعة المتعاقدين لا يجوز نقضه ولا تعديله إلا باتفاق الطرفين، أو لأسباب يقررها القانون » . وبالتالي يمكن القول بداية أنه لا يجوز لأحد الأطراف الانفراد بتعديل العقد ما لم يتم الاتفاق عند التعاقد على إعطاء هذا الحق لأحدهما، أو لسبب يقرره القانون[1].

وكما ذكرنا سابقا، أنه يجوز لوكالة السياحة إلغاء الرحلة بإرادتها المنفردة في حالات محددة قانونا، فهل يجوز لها تعديل البرنامج المتفق عليه؟ مثل تغيير أماكن إقامة الزبائن المحددة في العقد، أو تقصير مدة الرحلة، أو إلغاء بعض الجولات السياحية.

وتأسيسا على ذلك، إذا تضمن عقد الرحلة شروطا لوكالة السياحة والأسفار بتعديله. فإن هذه الشروط هي واجبة التطبيق في حدود ما لا يتعارض مع النظام العام، أما إذا لم يوجد اتفاق أو شرط في العقد، فهل تستطيع الوكالة المذكورة تعديل العقد السياحي؟ يتعين البحث عن إجابة لهذا السؤال في مجال القواعد العامة؛ لأن القانون رقم 06/99 لم يتضمن أي نص خاص في هذا المجال.

إذا اقتصر دور وكالة السياحة والأسفار على مجرد الوساطة بين العميل أو السائح وغيره من مقدمي الخدمات السياحية، فإنها تصبح وكيلا عنه كما سبق ذكره. وطبقا للمادة 575 من القانون المدني الجزائري، فإنه يجوز للوكيل السياحي التنحي عن الوكالة قبل إتمام العمل الموكل فيه لأنه عقد الوكالة غير لازم؛ بمعنى إنهاء الوكالة بإرادته المنفردة، إلا أنه يجوز له كقاعدة عامة تعديل الوكالة، بل هو ملزم بتنفيذها طبقا للحدود المرسومة له[2].

(1) نصت المادة 575 الفقرة الثانية من القانون المدني الجزائري على أنه:« للوكيل أن يتجاوز الحدود إذا تعذر عليه إخطار الموكل سلفا، وكانت الظروف يغلب معها الظن بأنه ما كان يسع الموكل إلا الموافقة على هذا التصرف وعلى الوكيل في هذه الحالة أن يخبر الموكل حالا بتجاوزه حدود الوكالة » .

(2) فاضلي إدريس، الوجيز في النظرية العامة للالتزام، قصر الكتاب، 2006، ص 126؛ علي فيلالي، النظرية العامة للعقد، موفم للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، الجزائر، 2005، ص 286.

ثانيا: دور وكالة السياحة والأسفار هو تنظيم رحلة شاملة

إذا كان الدور المنوط بوكالة السياحة والأسفار تنظيم الرحلة لحسابها بما فيها تقديم خدمات الانتقال والإقامة وغيرها، فضلا عن خدمات التأمين وتأشيرات الدخول والخروج وغيرها، فإنها تلعب في هذا الخصوص دور المقاول (l'entrepreneur)، ولا يجوز للمقاول عدم تنفيذ العقد ولا تعديله بإرادة منفردة، ولا إنهاؤه. وبذلك لا يجوز مبدئيا لوكالة السياحة والأسفار التحلل من العقد في هذه الحالة بإرادة منفردة؛ وإلا كان للسائح أو العميل الحق في مطالبتها برد مقابل الرحلة والتعويض عما لحقه من أضرار[1].

وتنص المادة 567 من القانون المدني الجزائري بأنه ينقضي عقد المقاولة باستحالة تنفيذ العمل المعقود عليه، كما تنص المادة 307 من نفس القانون[2] على أنه ينقضي الالتزام إذا أثبت المدين أن الوفاء به أصبح مستحيلا عليه لسبب أجنبي عن إرادته.

وبذلك، فإن وكالة السياحة والأسفار ملزمة بإتمام العمل محل المقاول ما لم يكن ذلك قد أصبح مستحيلا لسبب أجنبي لا يد لها فيه.

أما المشرع الفرنسي، فقد ألزم وكالات السياحة والأسفار في القانون الصادر في 13 جويلية 1992 المؤرخ في 15 جوان 1994 على أنه في حالة قيام الوكيل السياحي بإلغاء الرحلة أو الإقامة بإرادته المنفردة، وبدون خطأ من السائح أو العميل، يلتزم الأول بإخطار الثاني بهذا الإلغاء كتابة، حتى يتمكن السائح من استرداد جميع المصروفات التي سبق وأن دفعها مع حقه في طلب التعويض عن الضرر الذي تولد عن إلغاء الرحلة أو الإقامة بإرادته المنفردة[3].

(1) جمال عبد الرحمن محمد علي، المرجع السابق، ص 137.

(2) نصت المادة 307 من القانون المدني الجزائري على أنه:« ينقضي الالتزام إذا أثبت المدين أن الوفاء به أصبح مستحيلا عليه لسبب أجنبي عن إرادته » .

(3) article 21 de la loi n 92/645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours (journal officiel 14 juillet 1992- p 9457 d1992 stipule: « lorsque avant le départ le vendeur résille le contrat en absence

وتأكيدا لذلك، حُكم بأنه إذا قامت وكالة السياحة والأسفار بإلغاء حجز التذاكر لأحد العملاء، ولم يقم الدليل على أن الإلغاء كان لسبب أجنبي، أو قوة قاهرة، فإنها تلتزم بدفع تعويض للسائح مقداره 5000 فرنك فرنسي.

وإذا حدث الإلغاء بسبب قوة قاهرة كالزلزال، أو نشوب اضطرابات خطيرة في البلد، أو تسبب السائح بخطئه في هذا الإلغاء؛ فإنه يمكن لوكالة السياحة والأسفار أن تتخلص من هذه المسؤولية. وفي جميع الأحوال فإن الأحكام المذكورة أعلاه لا تمنع الطرفين من الاتفاق على تعويض الرحلة الملغاة برحلة جديدة[1].

وطبقا لنص المادة 176 من القانون المدني الجزائري التي نصت على أنه:« إذا استحال على المدين تنفيذ الالتزام عينا حكم عليه بتعويض الضرر الناجم عن عدم تنفيذ التزامه ما لم يثبت أن استحالة التنفيذ نشأت عن سبب لا يد له فيه ويكون الحكم كذلك إذا تأخر المدين في تنفيذ التزامه » . ولذلك للسائح حق مطالبة وكالة السياحة والأسفار بالتعويض عملا بأحكام هذه المادة، أما بالنسبة للمشرع الفرنسي فقد ميز بين حالتين في إمكانية تعديل الرحلة بالإرادة المنفردة لوكالة السياحة والأسفار هما:

1- تعديل الرحلة قبل بدء تنفيذها

نصت المادة 20 من قانون رقم 645/92 مؤرخ في 13 جويلية 1992 المتضمن شروط ممارسة النشاطات المتعلقة بتنظيم وبيع الرحلات والإقامات، كما نصت المادة 101 من مرسوم تنفيذي رقم 490/94 مؤرخ في 15 جوان 1994 على أنه:« إذا اضطرت وكالة السياحة والأسفار، لأسباب خارجية، إلى تعديل أحد العناصر الجوهرية في العقد كان للسائح مع عدم الإخلال بحقه في التعويض عما أصابه من ضرر بسبب هذا التعديل وبعد إخطاره من قبل وكالة السياحة والأسفار برسالة مضمونة الوصول ومصحوبة بالإشعار بالاستلام بهذا التعديل أن يختار بين:

---

de faute de l’acheteur, la totalité des sommes, versés par ce dernier lui sont restituées sans préjudice des dommages et intérêts aux quels il pouvait prétendre »

(1) courtin Patrick et deneau Muriel, op.cit, p 295.

إما فسخ العقد واسترجاع كامل المبالغ التي سبق له دفعها حالا.

إما أن يقبل التعديل المقترح ويحرر ملحق العقد يدون فيه هذه التعديلات. » .

2-: تعديل الرحلة بعد بدء تنفيذها

نصت المادة 22 من قانون رقم 645/92 السالف لذكر والمادة 103 من مرسوم تنفيذي رقم 490/94 مؤرخ في 15 جوان 1994[1]على أنه:« إذا استحال على وكالات السياحة والأسفار تنفيذ أحد العناصر الجوهرية في العقد، أي استحال عليها تنفيذ الجزء الغالب من الخدمات المتفق عليها، الذي يمثل نسبة لا يمكن إغفالها بالنسبة للمقابل الذي دفعه السائح أو العميل »، ففي هذه الحالة تكون وكالة السياحة والسفر مع عدم الإخلال بحق السائح أو العميل في التعويض بما قد يصيبه من ضرر بسبب هذا التعديل أمام أحد الخيارين:

إما أن تقترح على السائح أو العميل تقديم خدمات بديلة، وفي هذه الحالة لا يلتزم السائح بدفع الفارق في التكاليف بين الخدمات الأصلية والخدمات البديلة، بمعنى أن وكالة السياحة والسفر هي التي تتحمل أية زيادة في تكاليف الخدمات المقترحة، وفي حالة ما غذا كانت

(1) article 103 du décret n 94/490 du juin 1994 fixant les modalités d'application de la loi du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et la vente de voyages ou de séjours (journal official 17 juin 1994, p 8746 d 1994.lég. p 326 stipule: « Lorsque après le départ- un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, le vendeur doit proposer des prestations en remplacement de celles qui ne sont pas fournies.Il doit prendre à sa charge tout supplément de prix en gendré par cette modification et si les prestations sont de qualité inférieure, rembourser au client la différence de prix de son retour.L'acheteur dispose de la faculté de refuser par des motifs valables les modifications opérées par le vendeur, dans ce cas, ainsi que dans celui ou aucune prestation de remplacement n'aurait pu être proposée, le vendeur doit fournir à l'acheteur sans supplément de prix des titres de transport pour assurer son retour vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux partie ».

الخدمات المقترحة من طرف وكالة السياحة والأسفار أقل نوعية من الخدمات الملغاة تلتزم هذه الأخيرة بأن ترد للسائح عند عودته الفارق بين مقابل الخدمة الملغاة والخدمة المقترحة.

أما إذا لم تقترح وكالة السياحة أية خدمات بديلة، أو رفض السائح او العميل الخدمات المقترحة لأسباب مقبولة، تلتزم الأولى بأن توفر للثاني ودون زيادة في المقابل تذاكر النقل التي تمكنه من العودة إلى المكان الذي بدأت منه الرحلة.

وهو ما يستفاد من نص المادة 103 من مرسوم تنفيذي رقم 490/94 :

الفرع الثاني: إلغاء الرحلة من جانب العميل

يلاحظ أن الفروض التي ذكرناه سابقا، تتعلق بإلغاء الرحلة أو تعديلها من جانب وكالة السياحة والأسفار بما يدعو إلى التساؤل عن حكم الفرض العكسي المتمثل في قيام الزبون بإلغاء الرحلة بإرادته المنفردة.

بما أنه لا يوجد نص في قانون رقم 06/99، وجب تطبيق الأحكام العامة طبقا للمادة 106 من القانون المدني الجزائري: « أن العقد شريعة المتعاقدين فلا يجوز نقضه، أو تعديله إلا باتفاق الطرفين أو لأسباب يقررها القانون»[1] فهل يجوز للزبون إلغاء العقد طبقا لقواعد العامة؟ للإجابة على هذا التساؤل نفرق بين حالتين:

أولا: كون وكالة السياحة والأسفار بمثابة وكيل عن الزبون

إن دور وكالة السياحة والأسفار قد اقتصر على مجرد أعمال الوساطة بين الزبون ومقدمي الخدمات السياحية كقيامها باسمه ولحسابه بحجز تذكرة سفر له أو غرفة بفندق، أو تذكرة بقاعة حفلات، فعلاقة وكالة السياحة والأسفار بالزبون لا تعد أن تكون إلا مجرد وكالة.

ونصت المادة 587 من القانون المدني الجزائري بأنه يجوز للموكل في أي وقت أن ينهي الوكالة أو يقيدها، ولو وجد اتفاق خلاف ذلك، فإذا كانت الوكالة بأجر فإن الموكل يكون لزما

(1) طبقا للمادة 106 من القانون المدني الجزائري المقابلة للمادة 124 من القانون المدني المصري.

بتعويض الوكيل عن الضرر الذي لحقه من جراء عزله في وقت غير مناسب أو بغير عذر مقبول[1].

وبما أن العلاقة بين وكالة السياحة والأسفار والزبائن، وكالة بأجر فيجوز للموكل عزل الوكيل، أو تقييد وكالته لكن شريطة أن يكون هذا العزل في وقت مناسب أو لعذر مقبول[2].

وإذا كان العزل في وقت غير مناسب أو بدون عذر مقبول، كان العزل صحيحا لكن يحق للوكيل الرجوع على الموكل بالتعويض عن الضرر الذي أصابه بسبب هذا العزل. ويقع على عاتق الوكيل عبء إثبات أن العزل قد تم دون عذر مقبول أو وقت غير مناسب[3].

ويمكن القول، أن العميل أو السائح يستطيع تعديل، أو إلغاء العقد بإرادته المنفردة، ولكن شريطة أن يتم في وقت مناسب أو بعذر مقبول، وإلا كان ملزما بتعويض وكالة السياحة والأسفار عن الضرر الذي لحق بها بسبب الإلغاء أو التعديل، كما لو نتج عن تخلفه عن إتمام الرحلة أو الإقامة تحمل وكالة السياحة والأسفار تعويض الجهات التي تعاقدت معها لأجل تنفيذ الخدمات التي طلبها العميل أو السائح، وهذا ما لم يكن راجعا إلى قوة قاهرة كالوفاة، أو المرض المفاجئ منعه من مواصلة إتمام الرحلة، أو الإقامة[4].

ويقع على عاتق السائح أو العميل عبء إثبات انتفاء الضرر الذي أصاب وكالة السياحة والأسفار من جراء قيامه بإلغاء الرحلة أو تعديلها بإرادته المنفردة[5].

(1) طبقا لنص المادة 587 من القانون المدني الجزائري المقابلة للمادة 715 من القانون المدني المصري.

(2) عبد الرزاق أحمد السنهوري، الجزء السابع، المرجع السابق، ص 661.

(3) عدنان إبراهيم السرحان، العقود المسماة، مكتبة الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1996، ص 176.

(4) أنظر المادة 566 من القانون المدني الجزائري المقابلة للمادة 633 من القانون المدني المصري.

(5) عبد الرزاق أحمد السنهوري، الجزء السابع، المرجع السابق، ص 250.

ثانيا: دور وكالة السياحة والأسفار هو تنظيم رحلة شاملة للزبون

إذا قامت وكالة السياحة والأسفار بإعداد برنامج الرحلة بنفسها وطرحته على الجمهور للاشتراك فيه، تم تنفيذه بوسائل مملوكة، أو مستأجرة لها، فإن دورها في هذه الحالة يعتبر مقاولة[1].

وبتطبيق أحكام المادة 566 من القانون المدني الجزائري على عقد السياحة والأسفار يجوز للعميل (رب العمل) أن يتحلل من العقد الذي يربطه بوكالة السياحة والأسفار (المقاول) بإرادته المنفردة؛ أي إلغاء الرحلة أو الإقامة أو تعديلها (وقف تنفيذ العقد) في أي وقت قبل إتمامه. لكن بشرط أن يعوض وكالة السياحة تعويضا كاملا عن الأضرار التي لحقت بها جراء هذا التعديل أو الإلغاء[2]؛ أي تعويضها عما لحقها من خسارة وما فاتها من كسب بسبب ذلك(3).

إذا وجد شرط في العقد السياحي يجيز للسائح حق إلغاء الرحلة أو تعديلها بإرادته المنفردة، كان له حق الإلغاء أو التعديل في أي وقت دون التزامه بالتعويض.

(1) رابح بلعزوز، النظام القانوني لعقد السياحة والأسفار في التشريع الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، جامعة امحمد بوقرة، بومرداس، 2005، ص 110.

(2) قرار صادر في 1980/07/13 عن المحكمة العليا، الغرفة المدنية، نشرة القضاة، العدد الثاني، 1980، ص 90.

(3) نصت المادة 549 من القانون المدني الجزائري على أنه: « المقاولة عقد يتعهد بمقتضاه أحد المتعاقدين أن يصنع شيئا أو أن يؤدي عملا مقابل أجر يتعهد به المتعاقد الآخر » .

المبحث الثاني: مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن فعل الغير

غالبا ما يتدخل في تنفيذ عقد الرحلة، مقدمو الخدمات السياحية التي التزمت الوكالة بتوفيرها لزبائنها من نقل، وإقامة، وجولات سياحية، وزيارة للمواقع الأثرية، أو غيرها، وذلك أمام عجز الوكالة في تنفيذ هذه الخدمات بمفردها، مما تعهد للغير أن يحل محلها في أداء كل أو جزء من هذه الخدمات السياحية.

ومما لاشك فيه، أن هؤلاء الأشخاص قد يرتكبون أخطاء أثناء أداء المهام الموكلة إليهم، تلحق أضرارا بالزبائن المتعاقدين مع الوكالة السياحية، وهذا ما يستدعي البحث حول من يتحمل مسؤولية هذه الأخطاء؟ وللإجابة عن هذا التساؤل، وجب علينا التطرق إلى أساس مسؤولية وكالات السياحة عن فعل الغير (المطلب الأول)، وتحديد نطاق وشروط هذه المسؤولية (المطلب الثاني).

المطلب الأول: أساس المسؤولية عن فعل الغير

إن أهم ما في موضوعات المسؤولية المدنية، هو الأساس الذي تستند إليه؛ أي بمعنى السبب الذي من أجله أدى بالمشرع إلى إلقاء مسؤولية التعويض عن الأضرار الجسدية أو المالية على عاتق وكالة السياحة في القانون الجزائري (الفرع الأول)، والقانون الفرنسي (الفرع الثاني)، والقانون المصري (الفرع الثالث).

الفرع الأول: أساس المسؤولية عن فعل الغير في القانون الجزائري

إن السائح أثناء قيامه بالرحلة قد لا يحصل على مستوى الخدمة المتفق عليها في جميع مراحلها، أو يصيبه ضرر سواء جسدي أو يمس ببضاعته، وأمتعته. مما يفتح لدى السائح المجال إلى رفع دعوى تعويض عما أصابه من ضرر على وكالة السياحة والأسفار باعتبارها المسؤولة عن فعل مقدمي الخدمات، ولهذا أقر المشرع الجزائري القانون رقم 05/90 المتعلق

بوكالات السياحة والذي نص في المادة 10 منه:« أن وكالات السياحة والأسفار مسؤولة عن كل ضرر يلحق بالسائح كل مقدم خدمات استعانت به الوكالة بمناسبة تنظيم السفر »[1].

وفي المرحلة اللاحقة، تم إلغاء العمل بهذا القانون كليا بموجب المادة 47 من قانون رقم 06/99 الذي أكد هو الآخر في المادة 21 منه أن وكالات السياحة والأسفار مسؤولة عن كل ضرر يتعرض له الزبون مترتب عن عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي لالتزاماتها، وكذا كل ضرر آخر عن عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي لالتزاماتها، وكذا كل ضرر آخر ناتج عن أي مقدم خدمة تلجأ إليه الوكالة عند إنجاز الخدمات المتفق عليها. ويستفاد من ذلك، أنه إذا كان دور وكالة السياحة والأسفار هو تنظيم رحلة شاملة، وأصاب السائح ضررا أثناء تأدية الخدمات السياحية المتفق عليها مع وكالة السياحة من طرف الأشخاص المعهود إليهم تقديم الخدمات، ففي هذه الحالة تكون الوكالة السياحية مسؤولة عن الضرر الذي أصاب السائح[2].

غير أن أحكام هذا القانون لا يمكن تطبيقها إذا اقتصر الدور المنوط بوكالات السياحة والأسفار على أعمال الوكالة أو الوساطة كحجز تذاكر النقل، أو الغرف بالفنادق...إلخ. فتكون وكالة السياحة بمثابة وكيل عن الزبون، فتصرفاتها تكون باسم ولحساب هذا الأخير، مما يجعلها غير مسؤولة عن أعمال مقدمي الخدمات، وهذا ما نصت عليه المادة 74 الفقرة الأولى من القانون المدني الجزائري:« إذا أبرم النائب في حدود نيابته عقدا باسم الأصيل فإن ما ينشأ عن هذا العقد من حقوق والتزامات تضاف إلى الأصيل » . وقياسا على هذا النص، يمكن القول أن أثر العقد الذي تبرمه وكالة السياحة مع صاحب وسيلة النقل أو الفندق، وأماكن الحفلان وغير ذلك ينصرف مباشرة إلى الزبون من حقوق والتزامات، مما يترتب عليه أنه لا يمكن للزبون الرجوع على وكالة السياحة والأسفار متى احترمت الحدود المرسومة لها[3].

(1) قانون رقم 05/90 مؤرخ في 1990/02/19 المتعلق بوكالات السياحة والسفر.

(2) أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص 260.

(3) مصطفى جمال، مصادر الالتزام، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1996، ص 62.

لكن مع ذلك، تبقى وكالة السياحة مسؤولة اتجاه السائح إذا أساءت اختيار مقدمي الخدمات من أماكن الإقامة والناقل والمرشدين السياحيين سواء اعتبرت ناقلا، أو وكيلا، أو مقاولا.

ولو تصفحنا نصوص القانون المدني الجزائري المتعلقة بالمسؤولية التعاقدية، لا نجد نصا صريحا يشير بصفة مباشرة إلى المسؤولية عن فعل الغير، غير أننا إذا تمعنا في نص المادة 178 من القانون نفسه نجدها تنص على :« وكذلك يجوز الاتفاق على إعفاء المدين من أية مسؤولية تترتب عن عدم تنفيذ التزامه التعاقدي إلا ما ينشأ عن غشه أو خطئه الجسيم، غير أنه يجوز للمدين أن يشترط إعفائه من المسؤولية الناجمة عن الغش، أو الخطأ الجسيم الذي يقع من أشخاص يستخدمهم في تنفيذ التزامه »[1].

ومن خلال تحليلنا لمضمون المادة السالفة الذكر، يتبين أنه ليس من الضروري أن يصدر الخطأ من المدين نفسه، فقد يصدر هذا الخطأ عن الغير الذي يستخدمه المدين، إما للقيام محله بتنفيذ التزامه بصفة كلية أو جزئية، أو لأن المدين يكون في حاجة إلى خدماته. فإذا ارتكب هذا الغير خطأ وسبب به ضررا، فإن ذلك يؤدي إلى قيام مسؤولية عقدية في جانب المدين الذي استخدمه، ولذلك إذا تقررت مسؤولية المدين عن فعل الغير فإنه يسأل عنها طبقا للقواعد العامة التي تحكم مسؤوليته عن فعله الشخصي.

وفي الأخير نتوصل مما درسناه عن أحكام المادة 21 من قانون رقم 06/99 المتضمن تنظيم نشاط وكالات السياحة والسفر والتي تعتبر هي الأساس القانوني لوكالات السياحة والسفر عن فعل الغير، غير أنه يؤخذ على هذا النص أن أحكامه لا يمكن تطبيقها إذا اقتصر الدور المنوط بوكالات السياحة على أعمال الوكالة أو الوساطة.

(1) علي علي سليمان، دراسات في المسؤولية المدنية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1984، ص 78.

الفرع الثاني: أساس المسؤولية عن فعل الغير في القانون الفرنسي

توجد بعض النصوص في القانون المدني حول المسؤولية العقدية للمدين عن أخطاء الأشخاص الذين يستخدمهم في تنفيذ بعض الالتزامات المتولدة عن العقد[1]، وفي حالات معينة أهمها مسؤولية المقاول الأصلي اتجاه رب العمل عن أعمال المقاولة من الباطن، ومسؤولية الوكيل عن خطأ غيره الذي أنابه في تنفيذ أعمال وكالة دون ترخيص له من الموكل.

وبما أنه لم يرد فيه أي نص يخص المسؤولية العقدية عن فعل الغير، لذلك كان القضاء يحكم بمسؤولية وكالات السياحة والأسفار باعتبارها ناقلا، أو بخطئها في اختيار الناقل، أو صاحب الفندق، أو قاعات السينما...إلخ إلى حين صدور القرار في 14 جويلية 1982 المتعلق بالشروط العامة التي تحكم الروابط بين وكالة السياحة والزبائن، والتي نصت في المادة 15 الفقرة الثالثة منه بأن وكالة السياحة والسفر ضامن لتنظيم الرحلة أو الإقامة ومسؤولة عن حسن تنفيذ العقد، فيما عدا حالة القوة القاهرة، أو الحادث المفاجئ، أو بخطأ الغير الأجنبي الذي يلتزم بتقديم جميع الخدمات المتولدة عن عقد الرحلة[2].

ومن خلال هذا النص يتضح أن المشرع الفرنسي لم يعتبر مقدمي الخدمات السياحية الذين تعهد إليهم وكالات السياحة والأسفار بتنفيذ برنامج الرحلة من الغير، وتقوم مسؤولية الوكالة عن ضمان حسن تنفيذ الرحلة دون النص على ذلك صراحة.

وصدر التوجيه الأوروبي رقم 314/90 مؤرخ في 13 جويلية 1990 المتعلق بالأسفار والإجازات والرحلات الشاملة، قد كرس نظرية عامة لمسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن خطأ الأشخاص المعهود إليهم من قبلها تنفيذ بعض الالتزامات العقدية، بنصه في المادة 15 الفقرة الأولى على التزام دول الأعضاء باتخاذ الإجراءات الضرورية التي تجعل وكالة السياحة والأسفار تقوم بضمان حسن تنفيذ الالتزامات المتولدة عن عقد الرحلة سواء قامت بتنفيذها

(1) قرار صادر بتاريخ 1983/03/12 عن الحكمة العليا، الاجتهاد القضائي، 1986، ص 166، أشار إليه العربي بلحاج، النظرية العامة للالتزام، الجزء الثاني، المرجع السابق، ص 122.

(2) py.pierre. droit du tourisme, op.cit, p 289.

شخصيا، أو عن طريق أشخاص آخرين عهدت إليهم تنفيذها، ويجوز للوكالة المنظمة للرحلة، الرجوع بالتعويض على هؤلاء الأشخاص[1].

وعملا بتوصيات التوجيه الأوروبي، أصدر المشرع الفرنسي قانون رقم 645/92 مؤرخ في 13 جويلية 1992 المتضمن شروط ممارسة النشاطات المتعلقة بتنظيم وبيع الرحلات والإقامات. وفي المادة 23 منه، حيث أن المشرع الفرنسي كرس مسؤولية وكالات السياحة والأسفار العقدية عن فعل مقدمي الخدمات السياحية الذين تلجأ إليهم الوكالة لتنفيذ التزاماتها دون إثبات الخطأ وإنما يقدم السائح الدليل على عدم تنفيذ الالتزام[2].

الفرع الثالث: أساس مسؤولية وكالة السياحة عن فعل الغير في القانون المصري

تجد هذه المسؤولية سندها في نص المادة 217 الفقرة الثانية من القانون المدني المصري[3]. ويمكن تطبيقه على العقد السياحي بتحميل وكالات السياحة خطأ الأشخاص التي تعهد إليهم تنفيذ كل أو جزء من الخدمات في مواجهة السائح.

ويجوز الاتفاق على إعفاء المدين من المسؤولية عن الخطأ الذي يقع من الأشخاص الذين يستخدمهم في تنفيذ التزامه؛ يعني أن المدين يسأل بحسب الأصل عن خطأ هؤلاء. وبذلك ذهب الرأي الفقهي إلى أن هذا النص قد أكد بطريقة الدلالة مبدأ المسؤولية العقدية عن فعل الغير؛ أي أنه مسؤول عن خطا هؤلاء في حالة ارتكابهم الغش أو الخطأ الجسيم[4].

(1) « ...les états nembres prennent les mesures nécessaires pour que l'organisateur, et ou le détaillant partie au contrat soient responsables à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant de contrats que ces obligations soient à exécuter par eux, même ou par d'autres prestataires des services et ceci sans préjudice du droit de l'organisateur et ou de taillant d'agir contre ces autres prestataires de services. »

(2) Courtin patrick et Deneau mariel, op.cit. p 302.

(3) المادة 217 من القانون المدني المصري المقابلة للمادة 178 الفقرة الأولى من القانون المدني الجزائري.

(4) جمال عبد الرحمن محمد علي، المرجع السابق، ص 185.

كما يجوز أيضا للمدين طبقا لنص المادة 217 الفقرة الثانية من القانون المدني المصري أن يشترط عدم مسؤوليته عن الغش، أو الخطأ الجسيم الذي يقع من أشخاص يستخدمهم في تنفيذ التزامه[1].

ونخلص إلى أن القانون المصري تبنى المسؤولية العقدية عن فعل الغير وتطبيق أحكامها وذلك بتحميل الوكالة المنظمة للرحلة مسؤولية الأخطاء الصادرة من الأشخاص الذين تعهد إليهم تنفيذ التزاماتها. ويمكن للسائح أن يرجع بدعوى التعويض على الوكالة السياحية بوصفها الأقرب إليه، فضلا على أنه تعاقد معها[2].

المطلب الثاني: نطاق وشروط المسؤولية العقدية لوكالة السياحة عن فعل الغير

بالعودة إلى القانون المدني، نلاحظ أنه لا يوجد نص صريح يشير إلى المسؤولية العقدية عن فعل الغير، غير أنه بالرجوع إلى نص المادة 178 من القانون المدني الجزائري. نجزم بطريق غير مباشر أن هذا النص يقرر مبدأ المسؤولية عن فعل الغير، ولهذا سنتعرض إلى نطاق أو مجال المسؤولية العقدية عن فعل الغير (الفرع الأول)، وما هي الشروط التي تستند إليها لقيام هاته المسؤولية (الفرع الثاني).

الفرع الأول: نطاق مسؤولية وكالات السياحة والسفر عن فعل الغير

إن نطاق مسؤولية وكالات السياحة والسفر عن فعل الغير، يمكن أن تنعقد في حالة قيام السائح بالرحلة، وعدم حصوله على مستوى الخدمة المتفق عليها في جميع مراحلها سواء في الفندق، أو في وسيلة النقل، أو أثناء الجولات السياحية، أو ادعى فقد أمتعته وحقائبه، أو أصابه ضرر يمس بسلامته الجسدية، مما يفتح المجال أمامه لرفع دعوى التعويض عما أصابه من أضرار (مالي، جسدي) على وكالة السياحة والأسفار باعتبارها المسؤولة عن فعل مقدمي الخدمات. ولكن تجدر الإشارة إلى نقطة هامة وهي عدم إعمال هذا المبدأ على وكالات

(1) المادة 217 من القانون المدني المصري المقابلة لنص المادة 178 الفقرة الثانية من القانون المدني الجزائري.

(2) أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص 223.

السياحة في جميع الحالات، نظرا لاختلاف طبيعة الدور المنوط بها، ولهذا ينبغي التفرقة بين عدة احتمالات كالآتي:

أولا: إخلال الوكالة السياحية بالتزام حسن اختيار مقدمي الخدمات السياحية، ورقابتهم

كما سبق الإشارة أن السائح لا يتعاقد مع الوكيل السياحي إلا بالنظر إلى كون هذا الأخير محترفا في تقديم الخدمات. وعلى هذا الأساس يقع على عاتق وكالة السياحة والسفر الاختيار السليم والدقيق والمتبصر لسائر مقدمي الخدمات السياحية، إلى جانب رقابتهم، كالناقل، الفندقي، صاحب المطعم وغير هؤلاء ممن يتعاملون مع السائح أثناء الرحلة[1].

وهذا يتفق مع المهام المنوطة بوكالة السياحة والسفر المحددة في المادة 4 من قانون رقم 06/99 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، بوصفها هي المنظمة للرحلة والمنفذة في آن واحد. سواء كان ذلك بوسائلها الخاصة، أو عن طريق التعاقد مع الغير (مقدمي الخدمات السياحية) لتنفيذ التزاماتها اتجاه السائح، لهذا تتحمل المسؤولية عن الخطأ في سوء اختيار (mauvais choix) كافة مقدمي الخدمات السياحية كلما تبين أن الضرر الذي أصاب السائح ناتج عن سوء اختيار هؤلاء، ولا تكون وكالة السياحة والأسفار مسؤولة إلا إذا كانت صاحبة المبادرة في اختيار الناقل أو الفندقي وغيرهم[2].

ثانيا: اعتبار وكالة السياحة بمثابة وكيل عن الزبون

تكون الوكالة مسؤولة عن عدم تنفيذ مقدمي الخدمات الذين تعاقدت معهم باسم ولحساب الزبون لالتزاماتهم اتجاه هذا الأخير. وذلك في الرحلات المنظمة بناء على رغبة وطلب العميل، وليس في الرحلات المقترحة من قبلها، وهذا طبقا لنص المادة 74 من القانون المدني السالف

(1) زهير عبد الرحمن ، النظام القانوني لعقد السياحة في التشريع الجزائري، مذكرة لنيل إجازة المدرسة العليا للقضاء، الدفعة السابعة عشر، سنة 2009، ص 37.

(2) جمال عبد الرحمن محمد علي، المرجع السابق، ص 133.

الذكر؛ لأن وكالة السياحة والسفر تتصرف باسم ولحساب الزبون، وبالتالي فإن ما ينشأ عن العقد المبرم مع هؤلاء من حقوق والتزامات ينصرف مباشرة إلى الزبون[1].

ثالثا: باعتبار أن عقد السياحة والأسفار من عقود الثقة المشروعة

فضلا عما سبق، يقع على عاتق وكالة السياحة، الالتزام بحسن اختيار وتنسيق وتنظيم برنامج الرحلة، لأن السائح تعاقد مع الوكيل السياحي من أجل تجنب مشقة إجراءات السفر ومتاعب الرحلة بصفته محترفا في مجال السياحة، وبالتالي فهو ينتظر من وكالة السياحة أن تحقق غايته المنشودة وهي توفير الراحة، والمتعة، والتسلية، والترفيه، وقياسا على ذلك ففي حالة الإخلال بهذا الالتزام يثير مسؤوليتها إزاء السياح المنتفعين، ومن ثم تكون مسؤوليتها قانونية، أو مسؤولة بقوة القانون، وهو ما أكده المشرع الجزائري ضمن المادة 21 من قانون رقم 06/99 السالفة الذكر.

رابعا: أن يكون الأشخاص الذين عهد إليهم تنفيذ جزء، أو كل من الالتزامات التي يرتبها عقد الرحلة تابعين لوكالة السياحة

تعتبر الوكالة مسؤولة في مواجهة السائح المتضرر طبقا لقواعد مسؤولية المتبوع عن فعل التابع[2]. ولقد عالج المشرع مسؤولية التابع عن أخطاء تابعيه من خلال نص المادتين 136 و 137 من القانون المدني، حين اشترط إثبات المضرور لعلاقة التبعية بين التابع والمتبوع، فاعتمد على عنصر واحد كمعيار لها، وهو العمل لحساب المتبوع، حيث يتضح من نص المادة 136 أن هذه المسؤولية تتحقق إذا قامت علاقة تبعية ما بين شخصين المتبوع والتابع، وارتكب هذا الأخير حال تأدية وظيفته، أو بسببها، أو بمناسبتها فعلا ضارا أصاب الغير بضرر، وقياسا على ذلك فإن وكالة السياحة تتحمل المسؤولية بصفتها متبوعا عن أفعال مقدمي الخدمات (التابعين)[3].

(1) يزيد دلال، المرجع السابق، ص 134.

(2) أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص 234.

(3) مصطفى العوجي، القانون المدني، الجزء الثاني، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الثانية، لبنان، 2004، ص 451.

لكن عدم الوفاء بالالتزام إذا كان راجعا إلى فعل الغير التابع للمدين فإن عدم الوفاء يعد خطأ عقديا، ولا يعد فعل الغير هنا سببا أجنبيا قاطعا لرابطة السببية حسب رأي الفقهاء، وبذلك يسأل المدين مسؤولية عقدية شخصية لا مسؤولية عن فعل الغير[1]، وعلى هذا الأساس، فإن عدم تنفيذ التابع الالتزامات الناشئة عن العقد السياحي يعتبر بمثابة عدم وفاء وكالة السياحة والأسفار بالتزاماتها، وهذه الأخيرة تبقى مسؤولة عن أفعال تابعيها الذين قاموا بتقديم الخدمات المتفق عليها مع العميل طبقا لأحكام المسؤولية العقدية عن الفعل الشخصي[2].

خامسا: إذا لم ترتكب وكالة السياحة والأسفار أي خطأ في اختيار مقدمي الخدمات السياحية، ودون أن يرتبط هؤلاء بتبعية للوكالة المذكورة

فضلا عن الدور الذي تلعبه وهو تنظيم رحلة شاملة، لا تعتبر الوكالة المنظمة مسؤولة عن خطأ الأشخاص الذين عهدت إليهم تنفيذ الالتزامات المتولدة عن عقد الرحلة إلا إذا توافرت عدة شروط[3]:

الفرع الثاني: شروط المسؤولية العقدية لوكالة السياحة عن فعل الغير

تخضع المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار عن فعل مقدمي الخدمات؛ أي الأشخاص الذين عهدت إليهم تنفيذ التزاماتها اتجاه السائح إلى عدة شروط لقيامها تتمثل فيما يلي:

أولا: وجود عقد رحلة صحيح لكي تتحقق المسؤولية العقدية

ينبغي توافر عقد صحيح يشتمل على كافة الأركان والشروط الشكلية والموضوعية المطلوبة، وأن لا يكون هناك نص في العقد المبرم بين السائح والوكالة يمنعها من اللجوء إلى الغير لتنفيذ الالتزامات التي يولدها العقد، ذلك أن المدين بالتزام تعاقدي إذا منع من إدخال غيره لتنفيذ التزاماته، وخالف المنع، يعتبر مسؤولا عن خطئه الشخصي لا عن خطأ ارتكبه الغير.

(1) مصطفى جمال، المرجع السابق، ص 239.

(2) رابح بلعزوز، المرجع السابق، ص 131.

(3) أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص 236.

كذلك إذا تدخل الغير الخاضع لإشراف المدين ورقابته للحلول لتنفيذ العقد دون أن يكون معهودا إليهم بذلك، فإن المسؤولية تكون في هذه الحالة شخصية، وليست مسؤولية عن فعل الغير[1].

ثانيا: أن تكون الوكالة قد نفذت التزامها بحسن الاختيار والرقابة

حسب هذا الشرط، فإن وكالة السياحة تقوم بتنفيذها بحسن الاختيار مقدم الخدمة، وبالرغم من ذلك أساء هذا الأخير تنفيذ الخدمة مما ألحق ضررا بالعميل، لأنه في حالة سوء الاختيار تقوم المسؤولية الشخصية لوكالة السياحة[2].

ثالثا: أن تعهد وكالة السياحة والسفر تنفيذ التزاماتها الناشئة عن العقد السياحي إلى أشخاص غير خاضعين لإشرافها

نقصد بالأشخاص غير الخاضعين لإشراف الوكالة؛ أي أن يكونوا من قبيل الغير، أما إذا كانوا من تابعيها فما هم إلا امتداد للوكالة. كأن تكون الوكالة مالكة لفندق يقيم به سياحها وتسأل عن ذلك مسؤولية شخصية، كما أنه لا مجال لمسؤوليتها العقدية عن فعل الغير، ذلك أن منفذ الالتزام هنا ليس من قبيل الغير، بل من مستخدمي الوكالة[3].

رابعا: إذا تصرفت الوكالة كوكيل فقط

في هذه الحالة تكون مسؤوليتها شخصية، كقيامها بالحجز، أو بتنظيم رحلة بناء على طلب العملاء، ففي هذه الحالة لا مجال للحديث عن المسؤولية العقدية عن فعل الغير.

أما إذا تصرفت الوكالة كمقاول، أجازت المادة 564 من القانون المدني الجزائري أن توكل إتمام العمل كله أو جزء منه لمقاول فرعي، ولكنها اعتبرت المقاول الأصلي مسؤولا عن أفعال المقاول الفرعي مسؤولية عقدية عن فعل الغير، وقياسا على ذلك فإن الوكالة السياحية-

(1) عبد الرزاق أحمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني، الجزء الأول، نظرية الالتزام بوجه عام، مصادر الالتزام، دار إحياء التراث العربي، بيروت، لبنان، ص 666.

(2) دلال يزيد، المرجع السابق، ص 142،143.

(3) يزيد دلال ، المرجع نفسه، ص 142.

تُعتبر المقاول الأصلي- مسؤولة أمام السائح- رب العمل- عن أخطاء مقدمي الخدمات- المقاولون الفرعيون- الذين أوكلت لهم تنفيذ الخدمات السياحية من نقل وإقامة وإطعام. وقد حكم بمسؤولية الوكالة عن أفعال مقدمي الخدمات الذين تعهد إليهم تنفيذ كل أو جزء من عقد السياحة، فثبتت مسؤولية الوكالة نتيجة سقوط سائح في مصعد آلي في الفندق، وسقوطه في حفلة نظمها فندق كان يقيم فيه وفقا لعقد السياحة المبرم مع وكالة fran التي يقع عليها واجب السهر على التنفيذ الحسن للإقامة في الفندق مقدم الخدمة. وتكون مسؤولة بقوة القانون في حالة تضرر السائح، وكذلك في حالة سقوط السائحة في سلم الفندق دون حاجة السائح لإثبات خطأ الوكالة الصادر منها، أو خطأ الغير، أو القوة القاهرة، أو مسؤولية الوكالة عن عدم قدرة شركة الطيران على نقل السائح المضرور بسبب تعرضه لعضة سمك كان من المفروض أن يمنعه صاحب المركب من اصطيادها[1].

خامس: يجب على السائح، أو ذوي حقوقه في حالة وفاته إثبات الضرر الذي لحق به

يحصل هذا عندما تعهد إليهم وكالة السياحة والأسفار بتنفيذ برنامج الرحلة، وسواء كان الضرر جسديا، أو ماليا، باعتباره واقعة مادية يجوز إثباتها بكافة طرق الإثبات بما فيها، النية والقرائن. ففي الضرر المالي يكفي إثبات السائح حيازته لهذه الأشياء أثناء الرحلة أو الإقامة دون إثبات خطأ المكلفين بتقديم الخدمات، وفي المقابل يكون على الوكالة السياحية إثبات السبب الأجنبي لتتخلص من مسؤوليتها حسب نص المادة 21 من قانون رقم 06/99 السالف الذكر.

رغم أنه في بعض الحالات يظل سبب الحادث الذي ألحق ضررا بالسائح مجهولا، فلا بد دائما أن يفسر الشك لصالح هذا السائح، ولا يعفي الوكالة من المسؤولية، وهذا قياسا على مسؤولية المنتج عن فعل المنتجات المعيبة حيث يكون مسؤولا عن جميع الأضرار التي تصيب المستهلك من جراء عيب في المنتوج بما في ذلك العيوب التي يستحيل أن يكشف عنها الاختبار التقني.

(1) يزيد دلال ، المرجع السابق، ص 144.

الفصل الثاني: آثار مسؤولية وكالة السياحة والأسفار وحالات الإعفاء منها

بمجرد أن تنعقد مسؤولية الوكالة فيما أحدثته من ضرر للسائح العميل. يقوم هذا الأخير برفع دعوى قضائية يطالب من خلالها بالتعويض عن الأضرار التي لحقت به سواء التي تمس بسلامته الجسدية أو عند حصول تلف وضياع أمتعته، أو في حالة إلغاء أو تأخر الرحلة (مسؤولية شخصية أو في حالة إخلال الأشخاص الذين أسندت إليهم لوكالة تنفيذ كل أو جزء من خدماتها) وهذا مثلما تم كما الإشارة إليه سابقا.

تعتبر هذه الدعوى وسيلة قضائية لحماية السائح المضرور، وتمكينه من اقتضاء حقوقه، باعتباره الطرف الضعيف في العلاقة التي نشأت عن التعامل الذي قام بينه وبين وكالة السياحة والأسفار هذا من جهة (المبحث الأول).

ومن جهة أخرى أتاح المشرع أمام الوكالة من أجل درأ المسؤولية عن نفسها السبل القانونية المتاحة من أجل التخلص من دفع قيمة التعويض، حيث يمكن للوكالة أن تلجأ إلى الطرق العامة في نفي المسؤولية والمتمثلة في الإعفاءات القانونية، أو اللجوء إلى الإعفاءات الاتفاقية (المبحث الثاني).

المبحث الأول: دعوى المسؤولية

كما رأينا سابقا أن دعوى السائح المضرور ضد وكالة السياحة والسفر ذات طبيعة عقدية، تتولد عن الإخلال بأحد الالتزامات التي يولدها عقد الرحلة، سواء فيما يتعلق بضمان السلامة، أو في تقديم سائر الخدمات السياحية الأخرى، سواء أحقية السائح في التعويض (المطلب الأول)، ثم نتطرق إلى تقادم دعوى المسؤولية (المطلب الثاني).

المطلب الأول: مضمون الحق في التعويض

ينتج عن الحكم بمسؤولية الوكالة تقرير مركز قانوني للمضرور يتمثل في حقه في التعويض، وهذا بغية جبر الضرر الحاصل مهما كان نوعه. وحق السائح المضرور في التعويض إنما نشأ عن الإخلال بالالتزام من طرف وكالة السياحة، فرتب في ذمتها الالتزام بالتعويض من وقت قيام أركان المسؤولية الثلاثة، يتحدد على إثر هذه الدعوى طرفان هما السائح والوكالة (الفرع الأول)، ثم نتطرق إلى تباين الأضرار المستحق عنها التعويض (الفرع الثاني)، وأخيرا كيفية تقدير التعويض (الفرع الثالث).

الفرع الأول: أطراف دعوى المسؤولية

يتمثل الفرض الذي سوف نتعرض له في رفع دعوى التعويض المدنية من سائح أو عميل اتجاه وكالة السياحة والأسفار، لقيام الرابطة العقدية التي أبرم من أجلها عقد الرحلة. وفي هذه الحالة فإن السائح هو الدائن بالالتزام، أما الوكالة السياحية هي المدين بالالتزام، ولكن في حالة الإقامة الفندقية كما رأينا سابقا، فإن انعقاد العقد يكون بين السائح والفندقي، أو بطريق غير مباشر عن طريق وكالة السياحة، ففي الحالة الأولى فإن السائح أو العميل هو الدائن، وفي الفرض الثاني يزدوج الدائن والمدين، بحيث تكون وكالة السياحة والسفر دائنا بالالتزام قبل الفندقي ومدينا في مواجهة السائح في آن واحد.

وفي كلتا الحالتين يجوز للدائن (السائح) رفع دعوى مدنية للتعويض عن الإخلال بالالتزامات الناشئة، أو لمن ينوب عنه إن كان قاصرا. وينتقل الحق في طلب التعويض عن

الضرر إلى خلف المضرور العام والخاص. ومرد ذلك أنه في الدعوى المدنية إذا حضر المضرور الجلسة وتأسس كطرف مدني، فإن المحكمة تفصل في دعوى التعويض وتمنح المضرور حقوقه المناسبة عن الأضرار اللاحقة طبقا للقواعد العامة، وفي حالة الوفاة يتأسس ورثة الضحية كأطراف مدنية، وتمنح لهم التعويضات المناسبة[1].

أما المدين في دعوى المسؤولية، فهو الذي يترتب على الإخلال بالتزاماته الإضرار بالسائح أو العميل أيا كان نوع الضرر جسماني، أو مالي. وفي الأخير يستوي أن يكون هناك الضرر ناجما عن هلاك الودائع الفندقية، أو عن تقديم خدمات فندقية رديئة. ويحل محل المدين المسؤول خلفه العام، والتالي يكون للمضرور الحق في رفع الدعوى على كل الورثة أو أحدهم، بمقدار ما انتقل إليهم من أصول التركة[2].

الفرع الثاني: الضرر القابل للتعويض

يكون على السائح المتضرر إثبات الالتزام دون إثبات الخطأ الذي يعتبر مفترضا في هذه الحال، وفي المقابل يكون على وكالة السياحة والسفر إثبات السبب الأجنبي للتخلص من المسؤولية. وإذا لم يكن التعويض مقدرا في العقد، أو بنص القانون، فالقاضي هو الذي يقدره. ويشمل ما لحق الدائن من خسارة وما فاته من كسب بشرط أن يكون هذا نتيجة طبيعية إذا لم يكن في استطاعة الدائن أن يتوقاه ببذل جهد معقول. وبالرجوع إلى القواعد العامة نص المشرع في المادة 182 من القانون المدني الجزائري على انه:« إذا لم يكن التعويض مقدرا في العقد، أو في القانون، فالقاضي هو الذي يقدره، ويشمل التعويض ما لحق الدائن من خسارة وما فاته من كسب بشرط أن يكون هذا نتيجة لعدم الوفاء بالالتزام، أو التأخر في الوفاء به، ويعتبر الضرر نتيجة طبيعية إذا لم يكن في استطاعته أيتوقاه ببذل جهد معقول.

غير أنه إذا كان الالتزام مصدره العقد فلا يلتزم المدين الذي لم يرتكب غشا أو خطأ جسيما إلا بتعويض الضرر الذي كان يمكن توقعه وقت التعاقد » .

(1) محمد مختار رحماني ، المسؤولية المدنية عن حوادث نقل الأشخاص بالسكك الحديدية، دراسة مقارنة في ضوء الفقه والقضاء، دار هومة للنشر، الجزائر، 2003، ص 114.

(2) أحمد السعيد الزقرد، عقد النزول في الفندق، المرجع السابق، ص 203.

1-تعويض الضرر المباشر

وهو الضرر الذي ينشأ عن الفعل الضار بحيث أن وقوع هذا الضرر يؤدي حتما إلى ترتب هذا الضرر، ويكون كافيا لحدوثه، وهذا ما يتشف من نص المادة 182 من القانون المدني الجزائري، حيث أن القاعدة العامة تقضي أن لا يكون التعويض إلا على الضرر المباشر بغض النظر عن جسامة الخطأ بشرط أن يكون محقق الوقوع. لكن كيف يمكن للقاضي أن يفرق بين الضرر المباشر والغير المباشر.

يكمن معيار التفرقة بينهما في العلاقة السببية بين فعل المسؤول والضرر. فكلما توفرت هذه العلاقة بحيث يصبح الضرر نتيجة حتمية للخطأ، نكون بصدد ضرر مباشر. إلا أن الأمر ليس بهذه السهولة. لذلك فالمعيار الذي أورده المشرع في المادة 182 الفقرة الثانية بأن الضرر يكون نتيجة طبيعية لعدم الوفاء بالالتزام، أو التأخر في الوفاء به المقصود منه أن يكون هناك اتصال واضح بالفعل الضار، وأن يأتي نتيجة ضرورية للفعل في ظرفه وتسلسل وقائعه[1]، وإذا لم يستطع الدائن أن يتوقاه ببذل جهد معقول هو معيار غير كاف وعلى القاضي أن يأخذ به على سبيل الاستدلال فقط، ويبحث عن معيار آخر حسب طبيعة وظروف النزاع المطروح عليه.

2- تعويض الضرر المتوقع

تشير القاعدة في المسؤولية المدنية إلى أن المدين لا يلتزم بتعويض كامل الضرر المباشر، إنما يقتصر التزامه على تعويض الضرر المباشر الذي كان يمكن توقعه عادة وقت التعاقد.

الاستثناء في حالة ارتكاب المدين غشا أو خطأ جسيما فيلتزم بتعويض الضرر المباشر المتوقع وغير المتوقع.

(1) عاطف النقيب، النظرية العامة للمسؤولية الناشئة عن الفعل الشخصي الخطأ والضرر، منشورات عويدات (بيروت، باريس)، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثالثة، الجزائر، 1984، ص 297.

إن مناط اعتبار الضرر متوقعا أن يتوقعه الشخص العادي في مثل الظروف الخارجية التي وجد فيها المدين وقت التعاقد. ولا يكفي توقع الضرر فحسب، بل أيضا توقع الضرر ومداه. ومثال ذلك إذا سقط السائح على أرض الفندق، وأصيب بضرر جسماني وتبين أن واقعة السقوط لم تكن لخطأ ارتكبه صاحب الفندق، فإن هذا الأخير لا يعد مسؤولا. فقد كان من الواجب على السائح أن يعلم الفندق في أنه لا يرى في الضوء الشديد حتى يتسنى له اتخاذ الوسائل، والاحتياطات الواجبة لمنع حدوث مثل هذا الضرر، فالفندق يعد معذورا في هذا الفرض لأنه لم يتوقع سقوط السائح[1].

ولذلك فإن تحديد ما إذا كان الضرر الذي أصاب الدائن متوقع أم غير متوقع مسألة دقيقة وحساسة، لكن الفقه وضع قواعد يتعين إتباعها عند تحديد الضرر المتوقع وهي:

أ- أن لا يكفي أن يكون الضرر متوقعا في سببه ونوعه بل أن يكون متوقعا أيضا في مقداره ومداه، فلا يسأل المدين إلا عن القدر المتوقع من الضرر، وهذا باعتبار نص المادة 182. فقد جاء عاما في فقرته الأخيرة، ولا يقصد بتوقع حجم الضرر أن يتم ذلك على وجه الدقة، وإنما يكفي أن يكون تقريبا، مادام كافيا لإعلام المدين بمقدار التعويض الذي يلتزم به.

ب- إن العبرة في توقع الضرر هي بوقت التعاقد، فلو أن المدين لم يتوقع الضرر في هذا الوقت، ثم توقعه بعد ذلك، فإنه لا يكون مسؤولا عنه؛ لأنه لم يلتزم به وقت إبرام العقد، وهذا ما بينته المادة 182 السالفة الذكر.

ج- إن معيار توقع الضرر هو معيار موضوعي، فالضرر المتوقع هو الضرر الذي يمكن توقعه عادة، فالمقصود إذن ليس الضرر الذي توقعه المدين فعلا، أو الذي كان يستطيع توقعه، وإنما الضرر الذي كان يمكن للشخص العادي أن يتوقعه لو وجد في مثل الظروف الخارجية التي وجد فيها المدين[2].

(1) أحمد السعيد الزقرد، عقد النزول في الفندق، المرجع السابق، ص 66 .

(2) عبد الرزاق أحمد السنهوري، الجزء الأول، المرجع السابق، ص 686.

واختلف الفقه في تبرير قصر التعويض عن الضرر المباشر المتوقع في المسؤولية العقدية إلى اتجاهين: فذهب جانب منهم إلى أن الضرر غير المتوقع إذا لم تشمله إرادة المتعاقدين فلا تعويض عنه، أما إذا ارتكب المدين غشا أو خطأ جسيما، فمسؤولية المدين تنقلب إلى مسؤولية تقصيرية تشمل الضرر غير المتوقع.

وعلى اعتبار أن إرادة المتعاقدين هي التي تحدد مدى المسؤولية العقدية، فقد افترض القانون أن هذه الإرادة قد انصرفت إلى جعل المسؤولية عن الضرر مقصورة على المقدار الذي يتوقعه المدين.

ويكون هذا المقدار بمثابة شرط اتفاقي يعدل من مقدار المسؤولية ويحصره في الضرر المتوقع، بينما يذهب الجانب الثاني من الفقه إلى أن المسؤولية عن الضرر غير المتوقع في حالة الخطأ الجسيم والغش لا تعدوا أن تكون عقوبة مدنية نص عليها القانون[1].

وعلى هذا الأساس، فإن التعويض بناء على المادة 1382 من القانون المدني الفرنسي التي تقابل المادة 124 من القانون المدني الجزائري، يعطي الضحية تعويضا كاملا عن الأضرار التي لحقته، بينما التعويض المؤسس على المادة 1150 من القانون المدني الفرنسي المقابلة للمادة 182 من القانون المدني الجزائري، يمنح الضحية في مجال المسؤولية تعويضا عن الأضرار المباشرة والمتوقعة فقط[2].

3- تعويض المتضرر عما لحقه من خسارة وما فاته من كسب

ويشمل الضرر عنصرين أساسيين هما الخسارة التي لحقت المتضرر، والكسب الذي فاته. ويجب أن يشملهما التعويض بجبر كل الأضرار، ويلتزم القاضي على أساسها في تقدير التعويض وإلا يكون حكمه مخالفا للقانون. والمقصود بالخسارة اللاحقة الضرر المباشر الذي

(1) أنور سلطان، مصادر الالتزام، الموجز في النظرية العامة للالتزام، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، 1983، ص 66.

(2) Rene rodiere, droits des transport, terrestres et aériens, 1990, p 88.

لحق حق أو مصلحة مشروعة للمضرور، أما الكسب الفائت فيخص كل الثمرات الطبيعية للشيء المتلف، أو محل الالتزام، والأرباح المتوقعة في المسؤولية العقدية[1].

وقد قضت المحكمة العليا في هذا الشأن بأن التعويض كمبدأ عام يقدره القاضي حسب الخسارة التي حلت بالمضرور، وما فاته من كسب عملا بالمادة 182 من القانون المدني الجزائري. الأمر الذي يستلزم منه أن يعطي تعويضا لجبر الضرر الحال بالمضرور، وليس على أساس المسؤولية في الاصطدامات المادية، ولذلك فإن المجلس القضائي لما منح تعويضات متساوية للطرفين على أساس المسؤولية كانت متساوية، ولم يربطهما بنسبة الضرر الحال لكل شاحنة على حدى يكون قد خرج عن القواعد المقررة في القانون يستحق قراره النقض[2].

الفرع الثالث: تقدير التعويض

يتعين على القاضي في مرحلة ثانية بعد تحديد الضرر المستحق للتعويض في إطار مسؤولية الوكالة السياحية أن يقوم بتقدير التعويض.

قد جاء في نص المادة 131 من القانون المدني الجزائري« يقدر القاضي مدى التعويض عن الضرر الذي لحق المصاب طبقا لأحكام المادة 182 مع مراعاة الظروف الملابسة، فإن لم يتيسر له وقت الحكم أن يقدر مدى التعويض بصفة نهائية فله أن يحتفظ للمضرور بالحق في أن يطالب خلال مدة معينة بالنظر من جديد في التقدير »، فمتى قامت شروط المسؤولية المدنية، استقل قاضي الموضوع بتقدير التعويض الذي يجب دفعه للمضرور، أو ورثته جبرا للضرر الحاصل مادام أنه لا يوجد نص خاص يحدد طرق التعويض عن الحوادث التي تسببت في وقوعها وكالة السياحة، فإن القاضي يطبق القواعد العامة في تقديره لقيمة التعويض مراعيا في ذلك ما ورد في المادتين 182 و 131 من القانون المدني وبصفة خاصة ظروف المضرور الشخصية كوضعه الثقافي أو مركزه الاجتماعي، أو حالته الصحية، أو جنسه، أو دينه، أو

(1) مقدم السعيد، التعويض عن الضرر في المسؤولية المدنية، دراسة مقارنة، دار الحداثة للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى، 1985، ص 256.

(2) قرار مؤرخ في 23 يوينو 1982، رقم 3259499، نشرة القضاة لسنة 1982، عدد خاص، ص 165.

مهنته، أو ظروفه العائلية. فيأخذ في الاعتبار حالته الصحية، ويقدر مدى تأثير الفعل الضار عليه، ومدى ما يسببه له من ضرر كالجرح الذي يصيب مريضا بالسكري أخطر من الجرح الذي يصيب شخصا سليما، والعجز عن العمل الذي يصيب رب الأسرة يفوق كثيرا ما يسببه نفس العجز لشخص أعزب. فيقدر الضرر تقديرا ذاتيا، أو شخصيا لا موضوعيا، أما الظروف الشخصية للمسؤول المالية أو جسامة الخطأ المنسوب له فلا يأخذ بها القاضي عند تقديره التعويض الملزم به، لانفصال التعويض عن العقوبة[1].

وقد قضت المحكمة العليا أنه:« إذا كان مؤدى نص المواد 130، 131، 182 من القانون المدني أن التعويض يخضع في تقديره لسلطة القاضي فإن عدم الإشارة من طرف قضاة الموضوع إلى مراعاتهم الظروف الملابسة للضحية وقيامهم بتحديد الخسارة، يجعل قرارهم غير سليم ويعرضه للنقض »[2].

ويثار التساؤل عن مدى تأثير جسامة خطأ المسؤول في تقدير التعويض؟

أخذ المشرع بجسامة الخطأ بعين الاعتبار وساوى بين الخطأ الجسيم والغش رغم أن هذا الأخير يقوم على سوء النية، بينما الخطأ مهما كان جسيما لا يتضمن سوء النية، فألزم المدين الذي يرتكب غشا أو خطأ جسيما بالتعويض حتى على الضرر غير المتوقع طبقا لنص المادة 182 الفقرة الثانية من القانون المدني، وبمفهوم المخالفة فإن المدين الذي يرتكب غشا أو خطأ جسيما بتعويض الضرر الذي لا يمكن توقعه من الرجل العادي عند إبرام العقد.

وأثيرت مسألة أخرى تتمثل فيما إذا كان على المضرور أن يرد الفرق بين الشيء الذي فقده والشيء الجديد الذي دفعه له المسؤول تعويضا عنه، إلا أن الأستاذ علي علي سليمان يرى أنه ليس على المضرور رد الفرق، وهو ما ذهب إليه القضاء الفرنسي[3].

(1) محمد مختار رحماني، المرجع السابق، ص 122.

(2) قرار مؤرخ في 08 مايو 1985، ملف رقم 39694، المجلة القضائية لسنة 1990، العدد 4، ص 11.

(3) علي علي سليمان، المرجع السابق، ص 222.

المطلب الثاني: تقادم دعوى المسؤولية

يعني تقادم الحق سقوطه، وبالتالي لا يمكن المطالبة به. ويستند التقادم إلى عدة اعتبارات منها المصلحة العامة، ومنها ما هي دون ذلك. فالتقادم هو جزاء التهاون الشخصي الذي امتنع مدة من الزمن عن التمسك بحقه، وإبقاء الأوضاع القانونية المكتسبة منذ مدة، والتي لم يبادر صاحب الحق إلى إنهائها. كذلك قد يتوخى من التقادم وضع حد لأوضاع قانونية غامضة غير مستقرة[1].

سوف نتحدث في هذا الجانب من البحث عن تقادم المسؤولية عن الضرر الذي يمس شخص السائح (الفرع الأول)، ثم تقادم دعوى المسؤولية عن ضرر فقدان أمتعة السائح (الفرع الثاني).

الفرع الأول: تقادم دعوى المسؤولية عن الضرر الجسدي

إن دعوى السائح المتضرر اتجاه وكالة السياحة والأسفار ذات صبغة عقدية تتولد عن الإخلال بأحد الالتزامات التي يولدها عقد الرحلة، سواء فيما يتعلق بضمان السلامة، أو في تقديم سائر الخدمات السياحية الأخرى.

وفي القانون الفرنسي، فرق المشرع في تقادم دعوى المسؤولية بين ما عدا كانت تقصيرية، أو عقدية، بينما نصت المادة 2280 من ذات القانون على تقادم دعوى المسؤولية غير التعاقدية بمضي عشر سنوات ابتداء من وقوع الضرر[2]، ونصت المادة 2262 على أن تقادم جميع الدعاوى سواء أكانت شخصية أو عينية بمضي ثلاثون سنة[3].

(1) علي فيلالي، النظرية العامة للعقد، المرجع السابق، ص 267.

(2) article n 2280 de code civil français stipule :« les actios en responsabilité civile extracontractuelle sont prescrites par dix ans à compter de manifestation de dommage ou de son aggravation ».

(3) article n 2262 de code civil français: «toute les actions tant réelles que personnelles sont prescrites par trente ans ».

أما بالنسبة لتقادم دعوى المسؤولية عن الإخلال بالالتزام بضمان السلامة، فأراد المشرع الفرنسي أن يخضعها لقواعد خاصة كالتي انتهجها في مسؤولية الناقل، أو مسؤولية المقاول، المهندس المعماري[1]. فإذا كان السائح (المضرور) يمكنه الرجوع على الوكالة المنظمة للرحلة وفقا لقواعد التقادم في المسؤولية العقدية؛ كان معنى ذلك أنه يخضع لمدة التقادم الطويلة ثلاثون سنة.

أما إذا نتج عن الفعل الضار جريمة جنائية، ونشأت عنه دعوى تعويض مدنية ودعوى عمومية، فتنقضي هذه الأخيرة بالتقادم القصير الوارد في قانون الإجراءات الجزائية في المواد 7، 8، 9 منه[2]، إذ أن الجرائم تتقادم بمضي عشر سنوات في الجنايات، وثلاث سنوات في الجنح، وسنتان في المخالفات. أما الدعوى المدنية فتنقضي بالتقادم الطويل المنصوص عليه في المادة 133 من القانون المدني والتي تنص تسقط دعوى التعويض بانقضاء خمس عشر سنة من يوم وقوع الفعل الضار.

والرجوع على وكالة السياحة والأسفار وفقا لقواعد التقادم مسؤولية عقدية يخضع لمدة التقادم الطويلة ثلاثون سنة، وفي التشريع الجزائري تسقط دعوى التعويض بانقضاء خمسة عشر سنة من يوم وقوع العمل غير المشروع، أو الفعل الضار. إذا كانت دعوى التعويض مقامة بصفة مستقلة أمام القاضي المدني فإنها تخضع لتقادم دعوى المسؤولية المدنية أي لمدة 15 سنة طبقا للمادة 308 من القانون المدني التي نصت على أنه:« يتقادم الالتزام بانقضاء خمسة عشر سنة فيما عدا الحالات التي ورد فيها نص خاص في القانون... »[3].

وإذا كانت دعوى المتضرر ناشئة عن جريمة لن تسقط بالتقادم كإهمال الوكيل المنظم للرحلة، وعدم تبصره الذي أدى إلى احتراق الفندق الذي يقيم فيه العملاء، مما أدى إلى

(1) أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص 212.

(2) أمر رقم 66-155 مؤرخ في 18 صفر عام 1386 الموافق 8 يونيو سنة 1966 يتضمن قانون الإجراءات الجزائية. المعدل والمتمم إلى غاية القانون رقم 06-22 مؤرخ في 29 ذي القعدة عام 1427 الموافق 20 ديسمبر سنة 2006. الجريدة الرسمية العدد 84 الصادرة في 4 ذو الحجة عام 1427 هـ الموافق 24 ديسمبر سنة 2006 م.

(3) محمد مختار رحماني، المرجع السابق، ص 121.

إصابتهم بأضرار جسدية، فإن الدعوى المدنية للمطالبة بالتعويض تظل قائمة إلى أن تسقط الدعوى الجنائية بالتقادم[1].

ولعل المشرع قد أراد بذلك أن يتفادى الموقف الشاذ الذي ينتج عن سقوط الدعوى المدنية قبل سقوط الدعوى الجنائية، إذ لا يعقل أن توقع على الجاني عقوبة جنائية ولا يتمكن المضرور من رفع الدعوى المدنية بالتعويض، بدعوى أن التعويض أخف وطأة من العقوبة.

الفرع الثاني: تقادم دعوى المسؤولية عن تلف أمتعة السائح

إذا تعلق الأمر بضمان حفظ وحراسة أموال السائح يجب على هذا الأخير إخطار الفندقي بضياع أمتعته، وإلا سقط حقه في التعويض. ولقد نص المشرع المصري على حكم آخر يتضمنه نص المادة 728 من القانون المدني المصري، فبعد أن ألزمت الفقرة الأولى السائح بأن يخطر الفندق بسرقة الشيء، أو ضياعه، أو تلفه بمجرد علمه بالواقعة، وإلا سقطت حقوقه اتجاه الفندق. نصت الفقرة الثانية على أنه:« تسقط بالتقادم دعوى المسافر قبل صاحب الفندق بانقضاء 6 أشهر من اليوم الذي يغادر فيه الفندق »، والمشرع يأخذ هنا بفكرة التقادم المسقط prescription extintive بوصفه سببا ينقضي به التزام الفندق بتعويض الفقد أو الإتلاف.

وهذا ما تبناه أيضا المشرع الجزائري، حيث اشترط على النزيل أن يخطر صاحب الفندق بوقوع السرقة، أو التلف، أو الضياع بمجرد علمه بذلك، وإلا سقط حقه في التعويض، على أن تتجاوز 6 أشهر من اليوم الذي يغادر الفندق طبقا لنص المادة 601 من القانون المدني التي نصت على أنه:« يجب على المسافر أن يخطر صاحب الفندق أو النزل بسرقة الشيء أو ضياعه، أو تلفه بمجرد علمه بوقوع شيء من ذلك، فإن أبطأ في الإخطار دون مسوغ سقطت حقوقه.

وتسقط بالتقادم دعوى المسافر اتجاه صاحب الفندق أو النزل بانقضاء ستة أشهر من اليوم الذي يغادر فيه الفندق أو النزل ».

(1) أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص 213.

وعليه، فإن حق السائح في التعويض عن سرقة أو تلف أمتعته يسقط في حالتين:

الأولى: إذا لم يخطر العميل (السائح) صاحب الفندق بمجرد علمه بواقعة السرقة أو التلف، حيث أن عدم الإخطار دون سبب مسوغ، يؤدي بالضرورة إلى سقوط الحق في طلب التعويض. وقد رأى المشرع أن تراخي السائح في الإخطار يفوت الفرصة على صاحب الفندق في الكشف عن المسؤولية المترتبة عن الحادث.

الثانية: هي انقضاء ستة أشهر من اليوم الذي يغادر فيه السائح دون أن يطالب صاحب الفندق قضائيا بذلك، وكلا الحالتين السابقتين تدخلان ضمن الحالات التي حاول فيها المشرع التخفيف على صاحب الفندق مقابل المسؤولية المشددة التي تقع على عاتقه في حفظ، حراسة ودائع العملاء[1].

(1) أحمد السعيد الزقرد، عقد النزول في الفندق، المرجع السابق، ص 280.

المبحث الثاني: حالات الإعفاء من المسؤولية

كما سبق تبيانه آنفا، فإن مسؤولية وكالة السياحة والأسفار هي مسؤولية قائمة على الالتزام بتقديم سائر الخدمات السياحية، والتي تضيق أو تتسع حسب طبيعة عقد الرحلة. كما تلتزم بضمان سلامة السائح أيا كانت طبيعة العلاقة التي يولدها عقد الرحلة[1]، نقل، أو مقاولة. ولا يمكن للوكالة المذكورة أن تتخلص من عبء هذا الالتزام عن طريق التمسك بقواعد الإعفاء من المسؤولية، ولا تستطيع التمسك بقواعد الإعفاء في مواجهة ورثة السائح (المضرور) عند مطالبتهم بالتعويض، لأن الخلف العام يحل محل السلف في حقوقه والتزاماته[2] عند تحقق مسؤوليتها طبقا لنص المادة 21 من قانون رقم 06/99 السالف الذكر. وعليه فإن التساؤل يدور حول الوسائل والطرق القانونية التي تمكن وكالة السياحة والسفر من التخلص من المسؤولية الملقاة على عاتقها (المطلب الأول)، وحول إمكانية وجود إعفاءات اتفاقية لدفع تلك المسؤولية (المطلب الثاني).

المطلب الأول: الإعفاءات القانونية

لم يمكن النظام الجديد لمسؤولية وكالة السياحة والأسفار من وسائل خاصة لنفي مسؤوليتها، ومن ثم الرجوع إلى القواعد العامة المنصوص عليها في المادة 127 من القانون المدني التي نصت على أنه:« إذا أثبت الشخص أن الضرر قد نشأ عن سبب لا يد له فيه كحادث مفاجئ، أو قوة قاهرة، أو خطأ صدر من المضرور، أو خطأ من الغير، كان غير ملزم بتعويض هذا الضرر، ما لم يوجد نص قانوني أو اتفاق يخالف ذلك » .

انطلاقا من هذه المادة، يتضح لنا أن المدين لا يستطيع أن يدفع المسؤولية عنه إلا بنفي العلاقة السببية بين الضرر وعدم تنفيذ المدين لالتزامه وسلوكه، وذلك بإثبات السبب الأجنبي الذي لم يعرفه المشرع الجزائري، وإنما ذكر بعض مواصفاته. إلا أن الدكتور علي فيلالي أعطى له تعريفا على النحو التالي: السبب الأجنبي هو كل فعل، أو حادث غير متوقع وغير

(1) قرار صادر بتاريخ 10 مايو عن المحكمة العليا، الغرفة المدنية، الاجتهاد القضائي، 1986، ص 115

(2) أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص 199.

ممكن الدفع من قبل المسؤول، وخارجيا عنه، نشأ عنه الضرر، والسبب الأجنبي الذي جعل التنفيذ مستحيلا، قد يكون قوة قاهرة أو حادث مفاجئ (الفرع الأول)، أو قد يكون خطأ المضرور (الفرع الثاني)، أو خطأ الغير (الفرع الثالث).

الفرع الأول: القوة القاهرة أو الحادث المفاجئ

la force majeur ou le cas fortuit

لم يرد في القانون المدني تعريف القوة القاهرة، غير أنه يمكن تعريفها بأنها وسيلة من الوسائل التي يمكن بواسطتها التخلص من المسؤولية، وبالتالي التخلص من دفع التعويض. وقد تباينت الآراء والاجتهادات، فذهب بعض الفقهاء إلى أن القوة القاهرة والحادث المفاجئ اسمان لمسمى واحد، والبعض الآخر قرر أنهما شيئان مختلفان. غير أن التشريع والقضاء درجا على عدم التفرقة بين المصطلحين كما جاء في القانون المدني والمادة 138 منه[1].

كما أن السواد الأعظم من الفقهاء لا يفرقون بين القوة القاهرة والحادث المفاجئ، وعلى أنهما يشتركان في العناصر المطلوبة في كل منهما وفي الأثر المترتب عليهما، وهو امتناع المسؤولية بالتعويض، غير أنه لكي تكون هناك قوة قاهرة تدفع المسؤولية يجب توافر عناصرها[2]:

1-عناصر القوة القاهرة

يجب أن تتوفر في القوة القاهرة عناصر السبب الأجنبي وهي عدم التوقع، واستحالة الدفع بشرط أن تكون استحالة التوقع واستحالة الدفع استحالة مطلقة. والمعيار هنا هو معيار موضوعي، فتكون القوة القاهرة من قبيل الفيضانات، الزلازل، الحروب، فينقضي بها التزام المدين في المسؤولية العقدية. وفي ذلك قضت المحكمة العليا:« من المقرر قانونا أنه إذا أثبت الشخص أن الضرر قد نشأ عن سبب لا يد له فيه كقوة قاهرة كان غير ملزم بتعويض هذا

(1) نصت المادة 138 من القانون المدني الجزائري على أنه:« ويعفى من هذه المسؤولية الحارس للشيء إذا أثبت أن ذلك صراحة حدث بسبب لم يكن يتوقعه مثل عمل الضحية، أو عمل الغير، أو الحالة الطارئة، أو القوة القاهرة ».

(2) محمد مختار رحماني، المرجع السابق، ص 96.

الضرر، ولما كان الثابت في قضية الحال أن قضاة الموضوع بإسنادهم جزء من مسؤولية الفيضان إلى الشركة الطاعنة بنسبة الثلثين لكونها قامت بفتح ثغرة ولم تسدها بعد انتهاء الأشغال هذا من جهة، ومن جهة ثانية بأخذ قضاة الموضوع ظرف القوة القاهرة ومشاركتها في وقوع الضرر بنسبة الثلث الباقي بعين الاعتبار يكونوا بقضائهم قد طبقوا القانون التطبيق السليم »[1].

2- أثر القوة القاهرة

إذا ثبت وجود القوة القاهرة المتمثلة في أمر خارجي، مع اتجاه نية الطرفين في المسؤولية العقدية الاتفاق على تحميل المدين مسؤولية عدم التنفيذ ولو كان الأمر نتيجة لقوة قاهرة، فهنا لا يمكن أن تكون هذه الأخيرة سببا لتمسك المدين بالالتزام بطلب الإعفاء من المسؤولية، وهو ما نصت عليه المادة 178 الفقرة الأولى من القانون المدني الجزائري:« يجوز الاتفاق على أن يتحمل المدين تبعة الحادث المفاجئ، أو القوة القاهرة » .

ومن العمومية إلى التخصيص، فيشترط أن تكون القوة القاهرة قد حلت خلال الفترة المحددة لتنفيذ الالتزامات المتولدة عن عقد الرحلة.

فإذا حلت بعد انتهاء تلك الفترة، فإنه لا يسوغ لوكالة السياحة والأسفار التمسك بها للتخلص من تبعة عدم تنفيذها للالتزام[2]، وإذا استحال على الوكالة المذكورة تنفيذ الالتزام بضمان سلامة العملاء أثناء الرحلات الشاملة لقوة قاهرة[3]، لا ينبغي عليها اتخاذ موقف سلبي، بل عليها اتخاذ الوسائل الإيجابية التي من شأنها ضمان السلامة، كنقل العملاء من مكان الخطر إلى آخر أكثر أمان عند وقوع الحريق مثلا.

كما يجب أن تقاس استحالة التوقع بمعيار أشد الناس يقظة وحرصا، فذلك وحده يجعل الاستحالة مطلقة. وتقدير الواقعة المدعى عليها بأنها قوة قاهرة، تقدير موضوعي تملكه محكمة

(1) قرار مؤرخ في 25 مايو 1983، ملف رقم 53010، المجلة القضائية لسنة 1992، العدد الثاني، ص 11.

(2) محمد. أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص 201.

(3) ويستوي أن تكون هذه الاستحالة مادية أو معنوية، فإذا كانت استحالة نسبية أي قاصرة على المدين دون غيره، فلا يعتبر الحادث قوة قاهرة ولا تعفي المدين من المسؤولية.

الموضوع في حدود سلطتها التقديرية متى أقامت قضاءها على أسباب سائغة. وعمل المشرع الفرنسي على قياس مسؤولية الوكالة المنظمة للرحلة في عقد الرحلة على مسؤولية البائع للسلع، أو الخدمات في عقد البيع، بحيث يضمن الوكيل المنظم للرحلة سلامة السائح، كضمان البائع، والمقاولات السياحية لبيوع السلع والخدمات التي تتم عادة بين مهنيين وغير مهنيين، وهذا على خلاف بعض الفقهاء والقضاة الذين يعترضون على مسألة تكييف الرحلات الشاملة بوصفها بيعا[1].

ويرى الدكتور أحمد السعيد الزقرد إعمالا لقواعد القياس، فإن الجهل بسبب الحادث لا يعد سببا للإعفاء من المسؤولية التي تقع على عاتق الوكالة المنظمة للرحلة، وليس ثمة خشية من تشديد المسؤولية في هذا الفرض، فالوكيل المنظم للرحلة كالبائع المحترف يلجأ إلى التأمين عن الأضرار التي تقع للعملاء أثناء الرحلة ولذا يقع عبء الالتزام بالتعويض على المؤمن وليس المؤمن له.

وبناء على ما سبق ذكره، فإن المدين بالالتزام بالسلامة إذا ما أثبت أن القوة القاهرة هي السبب الوحيد في وقوع الضرر أن يتخلص من المسؤولية. وإذا عجز عن ذلك ظلت مسؤوليته قائمة[2].

الفرع الثاني: خطأ المضرور

المقصود بخطأ المضرور، أو فعل المصاب أن يصدر من المدعي (المضرور) انحراف، وأن يؤدي هذا الانحراف إلى حدوث الضرر الذي أصابه، وإلى استحالة دفعه. فإذا وقع الضرر نتيجة خطأ المتضرر ذاته فإنه تنتفي مسؤولية الوكالة عن هذا الخطأ الصادر من

(1) الاتجاه الذي ظهر في قانون 1975/7/11 وتكرس بالقرار الصادر في 1982/7/14 بعنوان الشروط العامة لعقود بيع الرحلات، ثم صدور التوجيه الأوروبي في 1998/7/13 مؤكدا أن عقد الرحلة عقد بيع إذا كانت جماعية، وأخذ بها القانون الفرنسي الصادر في 1992/7/13.

(2) علي عمران، الالتزام بضمان السلامة وتطبيقاته في بعض العقود، دراسة فقهية قضائية، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1980

الشخص المتضرر[1]، وإذا كان فعل الدائن يجمع بين عدم إمكان توقعه واستحالة دفعه فإنه يعتبر سببا أجنبيا[2].

وإذا كان خطأ المتضرر هو خطأ خاص؛ لأنه خطأ اتجاه نفسه، إلا أنه يقدر بنفس المبادئ والقواعد العامة، ويقدر تقديرا موضوعيا تراعى فيه الظروف الخارجية دون الداخلية للمضرور، ومسلكه الظاهر. وبالتالي يجب الرجوع إلى معيار الرجل المعتاد بمعيار رب الأسرة المعني بأموره لتقدير متى يكون هناك خطأ من المضرور. وعلى ذلك يكون المضرور مخطئا في كل مرة لا يقوم فيها بالاهتمام واليقظة في المحافظة على سلامته[3].

وطبقا لنص المادة 177 من القانون المدني الجزائري. يشترط لنفي العلاقة السببية على هذا النحو أن يكون خطأ الدائن قد استغرق خطأ المدين. ومنه نكون هنا أمام أمرين هما إذا استغرق أحد الخطأين الآخر، أو الخطأ المشترك.

أ-استغراق أحد الخطأين الآخر

ويتوافر في حالتين:

الحالة الأولى: إذا فاق أحد الخطأين الآخر كثيرا في جسامته. ولهذه الحالة بدورها صورتان هما أن يكون أحد الخطأين متعمدا، وأن يرضى الدائن المضرور بالضرر.

الحالة الثانية: إذا كان أحد الخطأين نتيجة للآخر. هنا لا يعتد إلا بالخطأ الذي وقع أولا، ويتحمل صاحبه المسؤولية الكاملة.

(1) العربي بلحاج ، النظرية العامة للالتزام في القانون المدني الجزائري، الجزء الثاني، ديوان المبطبوعات الجامعية، الجزائر، 2004، ص 205.

(2) محمد حسنين، الوجيز في نظرية الالتزام، مصادر الالتزامات وأحكامها في القانون المدني الجزائري، الشركة الوطنية للنشر والتوزيع، الجزائر، 1983، ص 120.

(3) إبراهيم الدسوقي، الإعفاء من المسؤولية المدنية في حوادث السيارات، دراسة تحليلية لنظرية السبب الأجنبي في الفقه والقضاء المصري والفرنسي، دار النهضة العربية، مصر، 1975، ص 101.

لكن إذا كان خطأ السائح هو نتيجة لخطأ الوكيل السياحي، استغرق خطأ الثاني خطأ الأول، واعتبر خطأ الوكيل السياحي هو وحده الذي أحدث الضرر، وتقع عليه المسؤولية الكاملة. فلو أن قائد السيارة قاد السيارة أثناء عملية النقل بسرعة زائدة، وترتب على هذه السرعة خطأ من السائح تحت تأثير الخوف والفزع، إلى القفز من السيارة التماسا للنجاة؛ فمات. هنا يكون خطأ المضرور (السائح) نتيجة لخطأ الوكيل السياحي أو متعهد الخدمة (الناقل)، ومن ثم فلن يستطيع هذا الأخير تبعا لذلك التنصل من مسؤوليته في هذا الفرض بإثبات خطأ السائح[1].

ب - الخطأ المشترك

إذا كان خطأ المدين وخطأ المضرور قد قام كل منهما مستقلا عن الآخر، وكان كل منهما قد اشترك في إحداث الضرر، فإننا نعتد بالخطأين في تحديد المسؤولية. إذ يكون كل من الخطأ سببا في وقوع الضرر، فتتوزع المسؤولية بين المدين والدائن المضرور حسب درجة كل خطأ منهما.

ويلاحظ أنه بالنسبة لشروط السببية، فلا يكفي مجرد اشتراك المضرور في تحقيق الضرر، بل يجب مراعاة الدقة واشتراط أن يكون فعله على علاقة سببية بالضرر. وذلك بسببه المباشر في الحادث الذي نجم عنه الضرر[2].

وعلى ذلك، فإن خطأ المتضرر الذي يقدر وفقا للقواعد العامة لا يعفي من المسؤولية إلا إذا لحقه نعت السبب الأجنبي بعدم إمكان توقعه واستحالة دفعه، فضلا عن رجوع الإصابة إليه وحده **إن** كان هو السبب الوحيد في الضرر[3]. حيث أن الالتزام بضمان السلامة يقع أساسا على عاتق وكالة السياحة والأسفار، وما على السائح أو العميل إلا العناية بنفسه وأمواله فلا يعرضها للخطر، إذ تعتبر الوكالة المذكورة مسؤولة عن الضرر الذي يمس السائح إلا إذا ثبت أن الضرر قد حدث لخطأ المتضرر. ويجب على هذا الأخير أن لا يكون عاملا مساعدا

(1) عبد الرحمن محمد علي، المرجع السابق، ص 201.

(2) أنور سلطان، المرجع السابق، ص 359.

(3) محمد جمال زكي، مشكلات المسؤولية المدنية، الجزء الأول، مطبعة الجامعة، القاهرة، مصر، 1978.

لتسهيل وقوع الحادث، وقاضي الموضوع هو الذي يقدر حجم ودرجة خطأ السائح ومدى تأثيره على مسؤولية وكالة السياحة والسفر. فلو أن هذه الأخيرة قد حذرت السائح من خطورة تسلق قمة جبل معين، أو خطورة السير في منطقة معينة، ولم يعر السائح هذه التحذيرات اهتماما. وتسلق قمة الجبل المحظور، انتفت مسؤولية الوكالة متى استطاع أن يثبت خطأ السائح[1].

الفرع الثالث: خطأ الغير

وإجمالا فإن خطأ الغير لا يعد سببا للإعفاء من المسؤولية المدنية إلا إذا استغرق خطأ الفندق، وكان كافيا بذاته لإحداث الضرر بالسائح، أو العميل وخطأ الضحية لا يسقط مسؤولية صاحب الفندق مادام لم يترتب عليه انتفاء ركن من أركان المسؤولية المدنية، وفي هذه الحالات فإنه يقضي بالتعويض الجزئي على الفندق، ولذا فإن صاحب الفندق لا يمكنه التخلص من هذه المسؤولية عن الأضرار التي تصيب أمتعة السائح بإثبات أن الضرر قد وقع لسبب أجنبي لا يد له فيه كالقوة القاهرة...إلخ. على أن فعل الغير في نطاق الوديعة الفندقية لا يعد سببا أجنبيا لإعفاء صاحب الفندق من المسؤولية، وهذا الأخير - كما قدمنا - يعد مسؤولا عن السرقة، أو الفقد، أو ضياع أمتعة العملاء بفعل المترددين على الفندق. وجاء تبريرا لذلك أن صاحب الفندق وما ماثلها من الأماكن يكلفون بالسهر على الأمكنة التي يستغلونها برقابة كل من يروح، أو يغدو فيها فجعلهم المشرع مسؤولين حتى عن فعل كل رائح، أو غاد في الفندق[2].

قبل الفقه والقضاء بصفة عامة اعتبار فعل الغير سببا أجنبيا قابلا لإعفاء الناقل من المسؤولية التي تقع عليه، فإذا كان فعل الغير هو السبب الوحيد في الضرر فإنه يعتبر سببا أجنبيا سواء كان مخطئا أم لا. والفقه متفق على هذه الحالة على أساس أنه لا يوجد ما يمكن نسبته إلى المدعى عليه[3]. ولا يعتبر من الغير كل شخص يكون المدعى عليه مسؤولا عنه فاصطلاح الغير لا يتضمن المسؤولين بالرقابة ولا التابعين مثلا[4].

(1) جمال عبد الرحمن محمد علي، المرجع السابق، ص 199.

(2) أحمد السعيد الزقرد، عقد النزول في الفندق، المرجع السابق، ص 287.

(3) جمال عبد الرحمن محمد علي، المرجع السابق، ص 202.

(4) طبقا للمواد 134، 136، 137 من القانون المدني الجزائري.

ولقد عرفه الأستاذ جمال محمد علي على أن:« الغير كل شخص غير المضرور والمدعى عليه، أو أحد من بين الأشخاص الذين تسأل عنهم الوكالة كالناقل، وصاحب الفندق، وصاحب المطعم، والمرشد السياحي الذين عهد إليهم تقديم بعض الخدمات يعتبرون من الغير بالنسبة له. ويشترط للتخلص من المسؤولية أن يكون فعل الغير، غير ممكن التوقع، ويستحيل دفعه[1]. وفي عقد الرحلة تعتبر الوكالة المنظمة للرحلة مسؤولة مسؤولية شخصية عن خطئها في اختيار الأشخاص الذين يعهد إليهم تنفيذ بعض الالتزامات التي يولدها العقد؛ لأنه يتوفر لديها وسائل مراقبة هؤلاء الأشخاص. فإذا لم يقع خطأ في الاختيار تعتبر الوكالة المذكورة مسؤولة مسؤولية تعاقدية عن فعل الغير الذين تستخدمهم في تنفيذ الالتزامات التي يولدها عقد الرحلة، ولا يعتبر سببا لإعفاء المهني إلا إذا توافرت له مقومات القوة القاهرة.

وتعتبر الوكالة المنظمة للرحلة مسؤولة إذا ظل سبب الحادث الذي وقع للسائح مجهولا واستحال تحديد الشخص المسؤول، كما هو الحال في الحوادث التي تقع عمدا للسائح، أو تقع بصورة جماعية، ولا يعرف المسؤول عنها إلا إذا توافر في فعل الغير عناصر القوة القاهرة.

تأكيدا لذلك، حكم بمسؤولية الناقل في دعوى تتلخص وقائعها في أن سيارة كان يركبها المدعي حين توقفت فجأة بسبب وقوف سيارة أخرى أمامها من الاتجاه المضاد، وغير المسموح بالوقوف فيه، فقد كان يجب على قائد السيارة توقع ذلك، ومن ثم كان عليه السير بحذر وخاصة عند مرور مثل هذه المنعطفات، ليتفادى بذلك حدوث الضرر. أما الناقل لم يفعل ذلك فإنه لا يستطيع التخلص من المسؤولية، [2].

ويثور التساؤل بصدد الأضرار التي تقع للسائح أو العميل لانفجار قنبلة، أو حادث إرهابي داخل المنشأة الفندقية، تقوم به جماعة مناهضة للسياحة مثلا، وهل يدخل ذلك ضمن فعل الغير الذي يعفي بمقتضاه الوكالة المنظمة للرحلة وصاحب الفندق من المسؤولية المدنية؟

(1) العربي بلحاج ، النظرية العامة للالتزام، الجزء الثاني، المرجع السابق، ص 212.

(2) نقض مدني في 1966/01/28، أحكام النقض 31 قانون رقم 30، نقلا عن أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص 207.

وقبل الإجابة عن التساؤل نبادر إلى القول بأن القضاء قد جرى فيما يتعلق بعقد النقل على التفرقة بين ما إذا وقع الحادث داخل وسيلة النقل، أو كان سببه إلقاء القنبلة من الخارج، وفي الحالة الأولى لا يعد فعل الغير سببا للإعفاء من المسؤولية على عكس الحالة الثانية، فهل يمكن قياس عقد النقل على الفندق في هذا الخصوص.

والقول بأنه إذا تمثل فعل الغير بإلقاء قنبلة من الخارج على المنشأة الفندقية فإنه يعد سببا لإعفاء من المسؤولية؛ لأنه لم يكن متوقعا ولم يكن في الوسع دفعه إلا بالنسبة للوكالة المنظمة للرحلة، ولا بالنسبة لصاحب الفندق، وهي اعتقادنا أنه ينبغي تطبيق القواعد العامة في هذا الصدد دون حاجة إلى القياس على عقد النقل. وعلى ذلك، فإن إلقاء القنبلة أو محاولة تفجير المنشأة الفندقية من الخارج لا يعد سببا للإعفاء من المسؤولية إذا كان متوقعا حدوثه مثلا[1].

المطلب الثاني: الإعفاءات الاتفاقية

إن العقد شريعة المتعاقدين، فلا يجوز نقضه ولا تعديله إلا بالاتفاق بين الطرفين، أو بالأسباب التي يقررها القانون. وعليه للمتعاقدين حرية الاتفاق على تنظيم الالتزامات المترتبة عن العقد، فإرادتهما هي التي تحدد نطاقه، ومضمونه، وآثاره، وتعد المسؤولية العقدية إحدى آثاره. وعليه يجوز للمتعاقدين تنظيم وتعديل أحكامها في حدود طبيعة العقد، والنظام العام، والآداب العامة، ولذا هل بإمكان المتعاقدين الاتفاق على الإعفاء من المسؤولية المدنية في العقد؟

وللإجابة على هذا التساؤل، سوف نتطرق إلى الإعفاء الاتفاقي وفقا للقواعد العامة (الفرع الأول)، والحالات المستثناة من الإعفاء الاتفاقي (الفرع الثاني)، ثم الإعفاء الاتفاقي في عقد السياحة والأسفار (الفرع الثالث).

(1) جمال عبد الرحمن محمد علي، المرجع السابق، ص 202.

الفرع الأول: الإعفاء الاتفاقي في الشريعة العامة

الأصل هو حرية المتعاقدين في تعديل قواعد المسؤولية العقدية في حدود القانون والنظام العام والآداب العامة، ولكن قد تطرأ حوادث استثنائية لم يكن في السوع توقعها ويترتب عن حدوثها أن تنفيذ الالتزام، وإن لم يكن مستحيلا قد أصبح مرهقا للمدين. وهنا تلعب إرادة المتعاقدين دورها في الاتفاق على تعديل هذا الالتزام أو الإعفاء من المسؤولية في حالة حدوث الضرر. ولقد نص المشرع الجزائري في المادة 178 الفقرة الثانية من القانون المدني على أنه:« يجوز الاتفاق على إعفاء المدين من أية مسؤولية تترتب على عدم تنفيذ التزامه العقدي، إلا ما ينشأ عن غشه، أو خطئه الجسيم. غير أنه يجوز للمدين أن يشترط إعفاءه من المسؤولية الناجمة عن الغش أو الخطأ الجسيم الذي يقع من أشخاص يستخدمهم في تنفيذ التزامه»[1].

طبقا لهذا النص، يجوز الاتفاق على إعفاء المدين من أية مسؤولية تترتب على عدم تنفيذ التزامه.

كما يمكن الاتفاق منها كلية في حالتين هما الخطأ العمدي والخطأ الجسيم[2].

فإذا وقع شرط الإعفاء صحيحا فإنه يترتب عليه إعفاء المدين من المسؤولية العقدية من الضرر الذي جاء فيه هذا الشرط، وإذا وقع شرط الإعفاء باطلا، فيبطل الشرط ويبقى العقد صحيحا إلا إذا كان هذا الشرط هو الدافع للتعاقد فيبطل العقد كله تبعا لفكرة الباعث غير المشروع.

ويستطيع المدين أن يؤمن نفسه من المسؤولية العقدية من كل الأخطاء عدا الخطأ العمدي، وكذا ضد كل خطأ صدر عن الغير الذين يستخدمهم في تنفيذ التزامه أيا كان مبلغ هذا الخطأ[3].

---

(1) المادة 178 من القانون المدني الجزائري المقابلة للمادة 247 من القانون المدني المصري.

(2) محمد صبري السعدي، الواضح في شرح القانون المدني الجزائري، الجزء الأول، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2007، ص 397.

(3) العربي بلحاج ، المرجع السابق، ص 283.

وعلى المدين الذي يتمسك بشرط الإعفاء أن يثبت وجوده رغم صعوبة ذلك في بعض الأحيان، أو الحالات الخاصة إذا كان الشرط مكتوبا في ورقة مطبوعة كتذكرة، فنكون أمام حالتين إما أن الدائن لم ير هذا الشرط ولا يعتبر قابلا له، أو لم يعترض عليه فهذا الشرط " شرط إذعان"[1].

ويقع إثبات الاتفاق أو الشرط المعدل لأحكام المسؤولية العقدية على عاتق من يتمسك به، الدائن في حالة تشديد المسؤولية، والمدين في حالة تخفيفها، أو الإعفاء منها، ولكي يستطيع المدين إعفاءه من المسؤولية عليه أن ينفي العلاقة السببية بين عدم التنفيذ الالتزام؛ أي خطئه، وبين الضرر الذي وقع للدائن، كما ذكرنا ذلك سابقا.

الفرع الثاني: الحالات المستثناة من الإعفاء الاتفاقي من المسؤولية

من الحالات التي استثناها المشرع الجزائري حالة الغش، والخطأ الجسيم. ففي هاتين الحالتين لا يجوز الاتفاق على الإعفاء من المسؤولية، حيث يعتبر الغش في مفهومه التقليدي هو انصراف إرادة مرتكبه إلى القيام بفعل أو الامتناع على القيام بنية الإضرار. أما الغش في مفهومه الحديث فهو مرادف للخطأ العمدي؛ أي أنه انصراف إرادة مرتكبه سواء بالقيام به أو الامتناع عنه مع العلم بأن من شأن ذلك إحداث الضرر ومع ذلك يقدم على ارتكابه.

أما الخطأ الجسيم فقد أغفل المشرع تحديد خصائصه وعجز القضاء عن تعريفه. الأمر الذي زاد من صعوبة الأمر أمام الفقهاء، صحيح أن محكمة النقض أعطت له تعريفا في أكثر من موضع، ولكن تنوع القضايا واختلاف موضوعها ظل عائقا أمام إيجاد تعريف موحد للخطأ الجسيم.

وللإلمام بمفهومه، يجب مقارنته بالغش. إذن فالخطأ الجسيم ليس غشا؛ لأن الغش يفترض سوء النية في حين الخطأ الجسيم لا تفترض فيه سوء النية. فهو خطأ وإهمال كثير، ولكن فاعله لم يكن لديه لا نية الإضرار بالغير ولا حتى علمه بان فعله سيصيب الغير

(1) عبد الرزاق أحمد السنهوري، الجزء الأول، المرجع السابق، ص 677.

بضرر[1]، وهذا الفارق الجوهري بين الغش والخطأ الجسيم. ففي الغش لابد أن يبحث في عقلية مرتكبه دون عمل أية مقارنة بينه وبين غيره في ذات الظروف؛ في حين أن تقدير الخطأ الجسيم يتم بعمل نوع من المقارنة بين مرتكبه وبين تصرف غيره في ذات الظروف.

ولقد سوى بعض الفقه بين الغش والخطأ الجسيم لكون أن الجسامة التي بلغها هذا الأخير جعلته يفترض سوء نية الفاعل بالرغم من صعوبة إثباتها[2]. ولقد انتقد هذا الرأي؛ إذ يقتضي القصد حتما انصراف الإرادة إلى هدف ألى وهو الإضرار ب الغير. وعليه يجب أن يكون الضرر مقصود، ولا يكفي أن يكون متوقعا فقط. ويرى رأي آخر أن المساواة بين الغش والخطأ الجسيم تنفي الآثار القانونية المترتبة على كل منهما. وتنتفي حينئذ لكل منهما طبيعته الخاصة، فالخطأ الجسيم مهما كان لا ينفي أن مرتكبه يرغب في تحقيق الضرر فهو خطأ غير عمدي كالإهمال وعدم الحيطة، غير أنه يتميز عنهما من حيث درجة الجسامة فقط[3].

ونتوصل في الأخير إلى أن المشرع الجزائري سوى في نص المادة 178 من القانون المدني بين الغش والخطأ الجسيم، ونص على عدم جواز اشتراط المدين الإعفاء من المسؤولية التي تترتب على عدم تنفيذ التزامه التعاقدي، إلا في حالة أن هذا الغش والخطأ الجسيم ناتج عن الأشخاص الذين يستخدمهم في تنفيذ التزامه. ففي هذه الحالة فقط يجوز الاتفاق على الإعفاء من المسؤولية.

الفرع الثالث: الإعفاء الاتفاقي من مسؤولية وكالة السياحة والأسفار

تطبيقا للقواعد العامة السابقة الذكر، والتي تجيز لوكالة السياحة والأسفار والسائح الاتفاق على الإعفاء من المسؤولية شريطة ألا يصل ذلك إلى حد الإعفاء من الغش أو الخطأ الجسيم، ما لم تكن المسؤولية مترتبة عن فعل الغير، وفي هذا الشأن يقول الدكتور محمد علي عبد الرحمن أن شرط الإعفاء من المسؤولية نادرا ما يرد في العقد، بل الذي يحدث غالبا أن يرد هذا

(1) سوزان علي حسن، الإطار القانوني للوكالة بالعمولة للنقل، دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر، 2003، ص 180.

(2) زهدي يكن، المسؤولية المدنية والأعمال غير المباحة، منشورات المكتبة العصرية، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان، ص 86.

(3) محمد إبراهيم الدسوقي، المرجع السابق، ص 372.

الشرط منزويا في النشرات والمطبوعات، تائه بحروف صغيرة، وسط بنود العقد الكثيرة، الأمر الذي يصعب معه على الوكيل السياحي إثبات علم السائح بوجود مثل هذا الشرط.

وفي حالة افتراض أن السائح قد رآه ولم يعترض عليه، قد يعتبر شرط إذعان تعسفي للقاضي أن يعفي السائح منه، خاصة إذا علمنا أن العقد السياحي غالبا ما يعتبر عقد إذعان[1].

إن تشدد القضاء الفرنسي الواضح في تقدير سلوك وكالة السياحة والسفر، واعتبار كل خطأ يصدر منها ولو كان يسيرا، أو خطأ جسيما يؤدي من الناحية العملية إلى عدم إمكانية إعمال مثل هذه الشروط باعتبار أن خطأ وكالة السياحة دائما هو خطأ جسيم، والشرط المعفي من المسؤولية لا يعمل أثره في حالة الخطأ الجسيم أو الغش[2].

إن القول بجواز الاتفاق على الإعفاء من المسؤولية هو قول غير صائب في نظرنا، خاصة فيما يتعلق بمسؤولية وكالة السياحة والسفر عن الأضرار الجسدية. ومن ثم فإن إعمال شروط الإعفاء من المسؤولية عما يمكن أن يصيب من أضرار تمس بسلامة الأشخاص وتلحق الأذى بأجسامهم. .

ذلك أن قضية الاعتداء على جسم الإنسان هو قضية الإنسان نفسه، وتفشي الأضرار مهما كان مصدرها من شأنه أن يهز النظام العام في الدولة، ويسحب الثقة من شعبها. والحق في سلامة الجسم من الحقوق اللصيقة بشخصية الإنسان. لذلك نجده يحرص عليه أيما حرص، وبالتالي تعتبر هذه الاتفاقيات باطلة لمخالفتها للنظام العام، ومنه هذه السلامة لا يمكن أن تكون محلا للاتفاقيات المعفية من المسؤولية.

(1) تقوم وكالة السياحة والسفر بعرض شروطها على السائح من خلال نموذج مطبوع ويقتصر فيها موقف هذا الأخير على قبول تلك الشروط دون مناقشة بنودها.

(2) جمال عبد الرحمن محمد علي، المرجع السابق، ص 193.

الخاتمة

انتهينا من خلال العرض المقدم أن الطبيعة التي تتميز بها العلاقات العقدية القائمة بين وكالة السياحة والسفر، وزبائنها هو ما أضفى تبعا لذلك تنوعا وتعددا في التزاماتها اتجاههم، ورتب بالنتيجة ازدواجا في مسؤوليتها التي تراوحت بين الشخصية والغيرية. حيث تكون المسؤولية الشخصية عن الأضرار الجسدية، أو المالية، أو في حالة تعديل الرحلة أو إلغائها. أما المسؤولية عن فعل الغير من مقدمي الخدمات التي تلجأ إليهم الوكالة، فيكون حين تتصرف الوكالة كوسيط فقط.

أما بخصوص القضاء، فقد توصلنا إلى أنه اتجه إلى افتراض قرينة الخطأ على عاتق وكالات لمجرد الإضرار بالسائح أو العميل بخصوص الخدمات السياحية التي يتضمنها عقد الرحلة، إلا أنه لم يصل إلى تقدير مبدأ عام والمتمثل في الالتزام بتحقيق نتيجة، بعكس الحال بالالتزام بضمان السلامة العملاء، وعودتهم سالمين، فهو لا يمكن إلا أن يكون التزاما بتحقيق نتيجة.

وتجدر الإشارة إلى أن المشرع الجزائري اهتم بتنظيم عمل وكالات السياحة والأسفار، فأصدر لذلك قوانين خاصة وإن كانت هذه القواعد تنظم مركز السائح وتعزز حمايته، إلا أنها لم تنظم العلاقة بين الوكالة والسائح المتعامل معها تنظيما دقيقا ومحكما حتى يعرف أطراف هذه العلاقة مسبقا حقوق والتزامات كل منهم اتجاه الآخر.

ولقد لمسنا بوضوح أن إفراد قانون خاص لتنظيم نشاط وكالة السياحة والأسفار لم يحل دون إعمال القواعد العامة الواردة في القانون المدني التي ظلت مسيطرة على أحكامه المتعلقة بعلاقة وكالة السياحة بعملائها ومسؤوليتها اتجاههم، لاسيما ضرورة تنفيذ العقد طبقا لما اشتمل عليه وبحسن نية، وكذا أحكام عقدي الوكالة والمقاولة. وفيما يخص دعوى التعويض التي يرفعها السائح ومدة تقادمها، وطرق نفي المسؤولية القانونية منها والاتفاقية.

وأمام هذا القصور التشريعي، نتمنى أن يستدرك المشرع الجزائري هذا في أقرب وقت ممكن. ذلك لأنها تحتاج إلى قانون منظم وواضح يحمي السائح والمواطن من الغش والخداع. فيجب إصدار تشريعات سياحية تنظم هذه العملية حتى نحمي المواطن والسياح.

وأيضا إصدار قانون يحدد إجراءات السلامة على طرق المواصلات في وسائل النقل البرية، البحرية، الجوية، وتوفير الأمن في المجتمع؛ لأن السياح بصفة عامة لا يفضلون الذهاب إلى بلد لا تتوفر فيه إجراءات السلامة.

كما يجب تحميل وكالة السياحة والأسفار في جميع الأحوال، باعتبارها الطرف القوي في علاقاتها مع الزبائن المسؤولية بقوة القانون، عن كل ضرر يلحق بالزبون أثناء تنفيذ الخدمات المتفق عليها، ما لم يتضح من الوقائع أن الضرر راجع إلى سبب أجنبي كالقوة القاهرة، خطأ الغير، أو خطأ السائح (المضرور) نفسه، أو أن الطرفين اتفقا على الإعفاء من التعويض مسبقا في العقد.

وفي الأخير، ومن خلال بحثنا هذا حاولنا الإجابة على الأسئلة القانونية الكثيرة التي تطرح نفسها على أي دارس لهذا الموضع، سواء في قانون رقم 06/99 المتضمن القواعد التي تنظم وكالات السياحة والأسفار، أو في القواعد العامة. والذي يعتبر من المواضيع الجديدة المثارة كثيرا إعلاميا وخاصة في مواسم الحج والعمرة.

قائمة المراجع

باللغة العربية

أولا: الكتب

إبراهيم الدسوقي، الإعفاء من المسؤولية المدنية عن حوادث السيارات، دراسة تحليلية لنظرية السبب الأجنبي في الفقه والقضاء المصري والفرنسي، دار النهضة العربية، مصر، 1975.

أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، دراسة في التزامات ومسؤولية وكالات السياحة والسفر، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر، 2008.

ـــــــــــــــ ، عقد النزول في الفندق، دراسة في التزامات الفندقي ومسؤوليته المدنية في مواجهة السائح، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر، 2008.

أنور سلطان، مصادر الالتزام، الموجز في النظرية العامة للالتزام، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 1983.

جمال عبد الرحمن محمد علي، العقد السياحي، مطبعة كلية علوم بني سويق، القاهرة، مصر، 2003.

رحماني محمد، المسؤولية المدنية عن حوادث النقل الأشخاص بالسكك الحديدية، دراسة مقارنة في ضوء الفقه والقضاء، دار هومة للنشر، الجزائر، 2003.

زهدي يكن، المسؤولية المدنية والأعمال غير المباحة، منشورات المكتبة العصرية، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان،.

مقدم السعيد، التعويض عن الضرر في المسؤولية المدنية، دراسة مقارنة، دار الحداثة للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان، 1985.

سوزان علي حسن، الإطار القانوني للوكالة بعمولة النقل، دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر، 2003.

عاطف النقيب، النظرية العامة للمسؤولية الناشئة عن الفعل الشخصي (الخطأ والضرر)، منشورات عويدات (باريس، بيروت)، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثالثة، الجزائر، 1984.

عبد الرزاق أحمد السنهوري، العقود الواردة على العمل، المقاولة والوكالة، أو الوديعة، الحراسة، الجزء السابع، دار إحياء التراث العربي، بيروت، لبنان.

_____ ، الوسيط في شرح القانون المدني، النظرية العامة للالتزام بوجه عام، مصادر الالتزام، الجزء الأول، دار إحياء التراث العربي، بيروت، لبنان.

عدنان إبراهيم السرحان، العقود المسماة، مكتبة الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1996.

العربي بلحاج ، أبحاث ومذكرات في القانون والفقه الإسلامي، الجزء الأول، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1996.

_____ ، النظرية العامة للالتزام في القانون المدني الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2004.

علي علي سليمان، دراسات في المسؤولية المدنية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1989.

علي فيلالي، الالتزامات (الفعل المستحق للتعويض)، المؤسسة الوطنية للفنون، الطبعة الثانية، الجزائر، 2007.

_____ ، النظرية العامة للعقد، موفم للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، الجزائر، 2005.

فاضلي إدريس، النظرية العامة للالتزام، قصر الكتاب، الجزائر، 2007.

فوزي العطوي، السياحة والتشريعات السياحية في لبنان والبلاد العربية، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان، ، 2004.

محمد جمال الدين زكي، مشكلات المسؤولية المدنية، الجزء الأول، مطبعة الجامعة، القاهرة، مصر، 1978.

محمد حسنين، الوجيز في نظرية الالتزام، مصادر الالتزامات وأحكامها في القانون المدني الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1981.

محمد صبري السعدي، شرح القانون المدني الجزائري، مصادر الالتزام، الجزء الثاني، الطبعة الثانية، دار الهدى، الجزائر، 2004.

ـــــــــــــــ ، الواضح في شرح القانون المدني الجزائري، الجزء الأول، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2007.

مصطفى العوجي، القانون المدني، الجزء الثاني، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الثانية، لبنان، 2004.

مصطفى جمال، مصادر الالتزام، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1996.

منال عبد المنعم مكين، السياحة تشريعات ومبادئ، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2000.

هاني محمد دويدار، التشريعات السياحية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2003.

ثانيا: المذكرات الجامعية

رابح بلعزوز، النظام القانوني لعقد السياحة والأسفار، مذكرة لنيل درجة الماجستير في الحقوق، جامعة امحمد بوقرة، بومرداس، 2005.

زهير عبد الرحمن، النظام القانوني لعقد السياحة في التشريع الجزائري، مذكرة لنيل إجازة المدرسة العليا للقضاء، الدفعة السابعة عشر، 2009.

عبد الكريم جواهرة، الالتزام بضمان السلامة في عقد البيع، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، جامعة الجزائر، 2003.

محمد بلقاسم بوصبري، النظام القانوني لوكالة السياحة والأسفار، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، جامعة الجزائر، 2010.

محمد ديهم، أحكام السياحة في الفقه الإسلامي والقانون الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإسلامية، الجزائر، 2014.

ثالثا: المقالات والمجلات العلمية

أحمد عبد الرحمن الملحم، مسؤولية مكاتب السفريات نحو العميل، مجلة العلوم القانونية والاقتصادية، السنة 40، العدد الثاني، جويلية 1998.

صلاح الدين عبد الوهاب، مسؤولية وكالات السفر والسياحة عن أعمالها، مجلة العلوم القانونية والاقتصادية، مطبعة عين شمس، العدد الثاني، جويلية 1967.

يزيد دلال، الحماية القانونية للمستهلك في ضوء عقد السياحة، مجلة دفاتر السياحة والقانون، العدد 11، جوان 2014.

الاجتهادات القضائية

قرار صادر عن المحكمة العليا، الغرفة المدنية، 1980/07/13، نشرة القضاة، 1980.

قرار مؤرخ في 23 يونيو 1982، رقم الملف 3259499، نشرة القضاة، 1982.

المحكمة العليا، 1983/03/12، الاجتهاد القضائي، 1986.

المحكمة العليا، الغرفة المدنية، 1985/05/10، الاجتهاد القضائي، 1986.

المحكمة العليا، الغرفة المدنية، 1983/03/30، ملف رقم 27429، المجلة القضائية، 1989، العدد الأول.

المجلة القضائية لسنة 1990، العدد الرابع.

المجلة القضائية 1992، العدد الثاني.

النصوص القانونية

النصوص التشريعية

الأوامر

أمر رقم 66-155 مؤرخ في 18 صفر عام 1386 الموافق 8 يونيو سنة 1966 يتضمن قانون الإجراءات الجزائية.المعدل والمتمم إلى غاية القانون رقم 06-22 مؤرخ في 29 ذي القعدة عام 1427 الموافق 20 ديسمبر سنة 2006.الجريدة الرسمية العدد 84 الصادرة في 4 ذو الحجة عام 1427 هـ الموافق 24 ديسمبر سنة 2006 م.

أمر رقم 58/75 مؤرخ في 26 سبتمبر 1975 يتضمن التقنين المدني المعدل والمتمم إلى غاية القانون رقم 05/07 مؤرخ في 25 ربيع الثاني عام 1428 الموافق 13 مايو سنة 2007، جريدة رسمية العدد 31 الصادر في 25 ربيع الثاني عام 1428 هـ الموافق 13 مايو سنة 2007 م.

أمر 59/75 مؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق 26 سبتمبر سنة 1975 المتضمن القانون التجاري إلى غاية القانون 05-02 المؤرخ في 27 ذي الحجة 1425 الموافق ل 6 فبراير 2005. جريدة رسمية العدد 11 الصادر في 30 ذي الحجة عام 1425 هـ الموافق 9 فبراير سنة 2005 م.

القوانين

قانون رقم 02/89 مؤرخ في 7 فبراير 1989 يتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك (ملغى).

قانون رقم 05/90 مؤرخ في 23 رجب عام 1410 الموافق 19 فبراير سنة 1990، يتعلق بوكالات السياحة والأسفار. جريدة رسمية العدد 8 الصادر في 25 رجب عام 1410 هـ الموافق 21 فبراير سنة 1990 م.

قانون رقم 01/99 مؤرخ في 19 رمضان عام 1419 الموافق 06 يناير سنة 1999 المتضمن القواعد المتعلقة بالفندقة. جريدة رسمية العدد الثاني الصادر في 23 رمضان عام 1419 هـ الموافق 10 يناير سنة 1999 م .

قانون رقم 06/99 مؤرخ في 18 ذي الحجة عام 1419 الموافق 4 أفريل سنة 1999، يتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار. جريدة رسمية العدد 24 الصادر في 21 ذي الحجة عام 1419 هـ الموافق 7 أفريل سنة 1999 م.

المراسيم التنظيمية

مرسوم تنفيذي رقم 286/67 مؤرخ في 20 ديسمبر سنة 1967 يتضمن تنظيم المؤسسات التي تقدم الخدمات للمسافر.

مرسوم تنفيذي رقم 266/90 بضمان المنتوجات والخدمات، مؤرخ في 25 صفر عام 1411 هـ الموافق 15 سبتمبر 1990 م. الجريدة رسمية العدد 40 الصادر في 29 صفر 1411 هـ الموافق 19 سبتمبر 1990 م.

المواقع الالكترونية:

لطروش أمينة، حماية السائح المستهلك في التشريع الجزائري. الموقع الالكتروني: *www.droitetentreprise.org/web/?p=1475*

تم الاطلاع عليه يوم 2014/11/20.

باللغة الفرنسية

Courtin patrick et deneau muriel, droit et droit du tourisme, breal édition, paris, 1996.

Py. Pierre, droit de tourisme, 4 eme édition, dalloz, 1996.

Rene rodiere, droits des transport, terrestres et aériens, 1990.

Rene rodiere, la responsabilité des agences de voyage, 1958.

Les texts juridiques

Code civil français.

Les lois:

la loi n 92/645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours (journal officiel 14 juillet 1992- p 9457 d1992

les décrets :

décret n 94/490 du juin 1994 fixant les modalités d'application de la loi du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et la vente de voyages ou de séjours (journal official 17 juin 1994, p 8746 d 1994.lég. p 326

مقدمة 1
الفصل الأول: صور المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والأسفار 6
المبحث الأول: المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والأسفار اتجاه السائح 7
المطلب الأول: المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار عن الأضرار الجسدية 7
الفرع الأول: المسؤولية عن الأضرار الجسدية التي تقع أثناء الانتقال 9
الفرع الثاني: المسؤولية عن الأضرار الجسدية التي تقع أثناء الإقامة الفندقية.....15
المطلب الثاني: المسؤولية المدنية عن الأضرار المالية 17
الفرع الأول: الأمتعة المعهود بها إلى وكالة السياحة والأسفار 18
الفرع الثاني: الأمتعة غير المعهود بها إلى وكالة السباحة والسفر 19
أولا: تلف الأمتعة أثناء الانتقال 19
ثانيا: تلف الأمتعة أثناء الإقامة الفندقية 21
المطلب الثالث: مسؤولية وكالة السياحة والأسفار الناتجة عن إلغاء الرحلة.....24
الفرع الأول: إلغاء الرحلة بإرادة منفردة لوكالة السياحة والأسفار.....24
أولا: كون وكالة السياحة بمثابة وكيل عن الزبون 24
ثانيا: دور وكالة السياحة والأسفار هو تنظيم رحلة شاملة.....27
1 - تعديل الرحلة قبل بدء تنفيذها 28
2-: تعديل الرحلة بعد بدء تنفيذها 29
الفرع الثاني: إلغاء الرحلة من جانب العميل 30
أولا: كون وكالة السياحة والأسفار بمثابة وكيل عن الزبون.....30
ثانيا: دور وكالة السياحة والأسفار هو تنظيم رحلة شاملة للزبون.....32
المبحث الثاني: مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن فعل الغير.....33

المطلب الأول: أساس المسؤولية عن فعل الغير 33
الفرع الأول: أساس المسؤولية عن فعل الغير في القانون الجزائري 33
الفرع الثاني: أساس المسؤولية عن فعل الغير في القانون الفرنسي 36
الفرع الثالث: أساس مسؤولية وكالة السياحة عن فعل الغير في القانون المصري 37
المطلب الثاني: نطاق وشروط المسؤولية العقدية لوكالة السياحة عن فعل الغير 38
الفرع الأول: نطاق مسؤولية وكالات السياحة والسفر عن فعل الغير 38
أولا إخلال الوكالة السياحية بالتزام حسن اختيار مقدمي الخدمات السياحية، ورقابتهم: 39
ثانيا اعتبار وكالة السياحة بمثابة وكيل عن الزبون: 39
ثالثا باعتبار أن عقد السياحة والأسفار من عقود الثقة المشروعة: 40
رابعا أن يكون الأشخاص الذين عهد إليهم تنفيذ جزء، أو كل من الالتزامات التي يرتبها عقد الرحلة تابعين لوكالة السياحة: 40
ا خامسا عدم ارتكاب وكالة السياحة أي خطأ في اختيار مقدمي الخدمات السياحية، ودون أن يرتبط هؤلاء بتبعية للوكالة المذكورة 41
الفرع الثاني: شروط المسؤولية العقدية لوكالة السياحة عن فعل الغير 41
أولا: وجود عقد رحلة صحيح لكي تتحقق المسؤولية العقدية، 41
ثانيا: أن تكون الوكالة قد نفذت التزامها بحسن الاختيار والرقابة، 42
ثالثا: أن تعهد وكالة السياحة والسفر تنفيذ التزاماتها الناشئة عن العقد السياحي إلى أشخاص غير خاضعين لإشرافها؛ 42
رابعا: إذا تصرفت الوكالة كوكيل فقط 42
خامسا: يجب على السائح، أو ذوي حقوقه في حالة وفاته إثبات الضرر الذي لحق به 43
الفصل الثاني: آثار مسؤولية وكالة السياحة والأسفار وحالات الإعفاء منها 44
المبحث الأول: دعوى المسؤولية 44

المطلب الأول: مضمون الحق في التعويض 45
الفرع الأول: أطراف دعوى المسؤولية 45
الفرع الثاني: الضرر القابل للتعويض 46
1-تعويض الضرر المباشر 47
2- تعويض الضرر المتوقع 47
3- تعويض المتضرر عما لحقه من خسارة وما فاته من كسب 49
الفرع الثالث: تقدير التعويض 50
المطلب الثاني: تقادم دعوى المسؤولية 52
الفرع الأول: تقادم دعوى المسؤولية عن الضرر الجسدي 52
الفرع الثاني: تقادم دعوى المسؤولية عن تلف أمتعة السائح 54
المبحث الثاني: حالات الإعفاء من المسؤولية 56
المطلب الأول: الإعفاءات القانونية 56
الفرع الأول: القوة القاهرة أو الحادث المفاجئ la force majeur ou le cas fortuit 57
أولا: عناصر القوة القاهرة 57
ثانيا: أثر القوة القاهرة 58
الفرع الثاني: خطأ المضرور 59
أولا: استغراق أحد الخطأين الآخر 60
ثانيا: الخطأ المشترك 61
الفرع الثالث: خطأ الغير 62
المطلب الثاني: الإعفاءات الاتفاقية 64
الفرع الأول: الإعفاء الاتفاقي في الشريعة العامة 65

الفرع الثاني: الحالات المستثناة من الإعفاء الاتفاقي من المسؤولية 66

الفرع الثالث: الإعفاء الاتفاقي من مسؤولية وكالة السياحة والأسفار 67

الخاتمة 69

قائمة المراجع 71