الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de L'enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

تحت الرعاية السامية للسيد مدير جامعة أدرار

كلية الحقوق والعلوم السياسية - قسم الحقوق
ومخبر القانون والمجتمع

جامعة أدرار- الجزائر

ينظمان

يوم دراسي حول:

الاتجاهات الحديثة في نظرية المسؤولية المدنية

يوم: 23 ماي 2013م

مداخلة بعنوان: المسؤولـــــية الـمدنية للوكالات السياحية

الأستاذ: يوسفات علي هاشم

أستاذ مساعد "أ"بقسم الحقوق - جامعة ادرار

الأستاذ: بن السيحمو محمد المهدي

أستاذ متعاقد بجامعة ادرار

المقـــــدمـة

تشكل المسؤولية المدنية عموماً أحد أركان النظام القانوني والاجتماعي، فكل عاقل مسؤول عن أعماله، أي ملتزم بموجبات معينة تجاه الغير أهمها عدم الإضرار به، فإذا خرق هذه الالتزامات التزم بإصلاح الضرر والتعويض عن المتضرر، ومع تطور الحياة المعاصرة أصبح أكثر تعرضا للمخاطر وذلك بإلحاقه أضرارا للغير، كما هو الحال في عقود الضمان وإنشاء الصناديق الخاصة بالتعويض على ضحايا الحوادث، لإدراكنا مدى اتساع نطاق المسؤولية المدنية والمسائل القانونية والاجتماعية التي تثيرها.فالعالم المعاصر يعيش عصرا يتصف بالمادية، يسعى الفرد ضمنه ودوما إلى تحسين أوضاعه المالية والمادية، مما يعمل البعض على المطالبة بالتعويض عن أي حادث طفيف يسبب له ضررا ماديا أو حتى معنويا، دليل ذلك الدعاوي الرامية إلى طلب التعويض عن فقدان متع الحياة والرياضة والموسيقى التي حرمت منها الضحية نتيجة لحادث أصيبت به.فالتشريع، وكذلك الاجتهاد في سباق مستمر مع التطورات الحاصلة في الحياة المعاصرة يحاول المحافظة على التوازن بين مصالح الأفراد دون إهمال لحق الضحية بالتعويض عن الأضرار التي تتسبب بها الوكالات السياحية وهو موضوع من مواضيع الساعة من فعل الغير أو الشيء أو الحيوان، فوضعت قوانين للمطالبة المتينة في الضرر بالتعويض للمتضررين **فما هو أساس المسؤولية المدنية لوكالات السياحية، وما هي عناصرها، وكيف يراها المشرع الجزائري؟.**

فللإجابة على هدا التساؤل نقول أن المسؤولية بصورة عامة هي التزام بموجب هذا يتدرج من موجب أدبي أو أخلاقي أو طبيعي إلى موجب مدني متمثل بمصلحة مالية أو بعمل أو بامتناع عن عمل معين .تتسبب بها هاته الوكالات –لأنها مطالبة بتحقيق نتيجة – هذا الموجب التزاما بالتعويض عن الأضرار التي يحدثها الإنسان للغير بفعله أو بفعل التابعين له أو بالأشياء الموجودة بحراسته أو الحيوانات الخاصة به أو نتيجة لعدم تنفيذه لالتزاماته العقدية عبر عن هذا الالتزام بالمسؤولية المدنية ،تشمل هذه التسمية أنواعا مختلفة من التسمية وفقا للمبنى القانوني الذي تقوم عليه مسؤولية هاته الوكالات فهي مسؤولية عقدية فيما إذا نشأت عن إخلال أحد طرفي العقد بالتزاماته أو امتناعه عن تنفيذها وهي مسؤولية تقصيرية فيما إذا ترتبت على شخص بسبب فعل

شخص أقدم عليه محدثا ضررا للغير أي عندما تقوم على الخطأ وقد يعبر عن هذا الخطأ بالجرم أو شبه الجرم المدني وهي مسؤولية وضعية عندما تنشأ عن ضرر يحدثه الشيء الموجود بحراسته أحد الأشخاص أو يحدثه الحيوان الذي يملكه هذا الشخص وهي أيضا مسؤولية عن فعل الغير عندما ينشأ الضرر عن فعل شخص حدد القانون حصرا وضعه القانوني

المبحث الأول

طبيعة المسؤولية المدنية في عقد السياحة و السفر

لا شك أن وكالة السياحة و السفر تمارس نشاطا مهنيا [1] و تجاريا ذو طابع سياحي موضوعه تنظيم و بيع بطريقة مباشرة أو غير مباشرة رحلات فردية أو جماعية و كل أنواع الخدمات المرتبطة بها[2]. و فضلا عن ذلك، تضطلع وكالة السياحة و السفر بتقديم خدمات سياحية أخرى لاسيما تنظيم جولات و زيارات للمواقع الأثرية و التاريخية، الإيواء أو حجز الغرف في المؤسسات الفندقية و الخدمات المرتبطة بها ، النقل السياحي و بيع كل أنواع تذاكر النقل ، حسب الشروط و التنظيم المعمول به لدى مؤسسة النقل، ، استقبال و مساعدة السياح خلال إقامتهم[3]، و تقدم الوكالة هذه الخدمات في إطار عقد مبرم بينا و بين عملائها يسمى بعقد السياحة و السفر أو عقد الرحلة، و يقصد بعقد السياحة و الأسفار " كل اتفاق مبرم بين الوكيل و الزبون و متضمن وصفا لطبيعة الخدمات المقدمة و حقوق و التزامات الطرفين خاصة فيما يتعلق بالسعر و إجراءات التسديد و مراجعة الأسعار و الجدول الزمني و شروط بطلان فسخ العقد."[4]

و قد أوجب المشرع الجزائري أن تكون الخدمات المقدمة من قبل الوكالة محل عقد مهما طبيعة هذه الخدمات[5]، و يثبت هذا العقد عن طريق تسليم مستند معد من طرف الوكالة يحدد حقوق و واجبات أطراف العقد و يوافق عليها الزبون[6].

و لكن ما هو الوصف القانوني الذي ينطبق على عقد السياحة، أي ما هي القواعد القانونية الواجبة التطبيق على هذا العقد أهي أحكام عقد الوكالة ، أم أحكام عقد المقاولة أم قواعد عقد النقل ؟

---

[1] ينطبق وصف المهني على وكالة السياحة و السفر على اعتبار أن المهني " هو كل شخص طبيعي أو معنوي يمارس نشاطا بغرض توزيع إنتاج أو أداء خدمات. " أنظر: علي بولحية بن بوخميس، القواعد العامة لحماية المستهلك و المسؤولية المترتبة عنها في التشريع الجزائري، دار الهدى ، الجزائر، 2000، ص 16.

[2] المادة 3 من القانون 06/99.

[3] المادة 4 من القانون 06/99.

[4] المادة 14 من القانون 06/99 .

[5] المادة 15 من القانون 06/99 . و قد استحدث المرسوم التنفيذي رقم 185/10 المؤرخ في 14 يوليو 2010 المعدل و المتمم للمرسوم التنفيذي رقم 48/2000 المؤرخ في 2000/03/01 المحدد لشروط و كيفيات إنشاء وكالة السياحة و السفر و استغلالها ، دفترا للشروط يرفق مع الرخصة التي يمنحها وزير السياحة (المادة 15 مكرر من المرسوم) و التي حددت مدتها بثلاثة سنوات بعد أن كانت غير محدودة (المادة 15 منه). و يشير دفتر الشروط في القسم الثاني منه التمحور حول واجبات الوكالة اتجاه الزبون إلى **واجب الإبرام التلقائي لعقد السياحة و الأسفار مع كل زبون متكفل به.**

[6] المادة 16 من القانون 06/99.

يمكن القول أن هنالك اتجاهين يختلفان في تحيد الطبيعة القانونية للعلاقة القائمة بين وكالات السياحة و السفر و زبائنها، فبينما يفضل الاتجاه الأول التكييف القانوني المركب لهذه العلاقة يميل الاتجاه الثاني إلى اعتبارها ذات طبيعة قانونية موحدة.

المطلب الأول

الطبيعة المركبة للمسؤولية المركبة[7]

لم يعط جل المشرعين بمن فيهم المشرع الجزائري تكييفا قانونيا محددا للعلاقة العقدية التي تربط بين وكالات السياحة و السفر و عملائها ، فراح الفقه القضاء يبحث عن الوصف القانوني الذي يراه مناسبا لهذه العلاقة، فوجد أن العقد الواحد يمكن أن يتضمن أكثر من تكييف و ذلك بحسب النشاط الذي تمارسه الوكالة، فيمكن أن يكون عقد وكالة كما يمكن أن يكون عقد مقاولة أو عقد بيع.

أولا : عقد السياحة عقد وكالة

يرى جانب من الفقه و القضاء أنه مادام أن وكالة السياحة و السفر تقوم بعملها بمقابل، على اعتبار أنها تمتهن هذا العمل، و إن كانت لا تتقاضى أجرها من العميل الذي تمثله، فإن ما يمكن أن يربطها بعملائها هو عقد الوكالة ، حيث يعد دور الوكيل الدور التقليدي الذي كانت لازالت تؤديه الوكالة . فهي تقوم بدور الوسيط في حجز الأماكن في مختلف وسائل النقل و في الفنادق و الحفلات أو تقوم باقتراح أو بيع رحلات منظمة من قبل وكالات سياحية أخرى[8].

و تظل الوكالة تمارس هذا دور الوكيل و خاضعة في تصرفاتها لأحكام عقد الوكالة حتى عندما تتولى تنظيم رحلات شاملة بخدمات مقدمة من الغير بناءا على طلب عملائها حيث تصبح مسؤوليته أكثر تعقيدا كونها تقوم بعدة حجوز على وسائل النقل و الفنادق ، وكذلك الشأن بالنسبة للرحلات الفردية التي يحدد برنامجها العميل أو يكلّف الوكالة بإعداد برنامج الرحلة بما في ذلك حجز تذاكر السفر و حجرة الإقامة في الفندق.

وقد جنح القضاء من جانبه إلى هدا التكييف و اعتبر أن عقد الوكالة هو الذي يحكم العلاقة بين وكالة السياحة و عملائها مادام أنها تتصرف باسم و لحساب هؤلاء و تتوسط بينهم و بين مقدمي الخدمات السياحية[9].

---

[7] "Variété juridique des contrats conclus par les agences de voyages." V: R. Rodiére, droit des transports, Dalloz, Paris,1977, p 387.

[8] Pierre Py, Agences de voyage, Rep. Com. Dalloz, 1997, p 19.

[9] طبق القضاء الفرنسي عقد الوكالة على العقد القائم بين وكالة سياحية و عملائها بعد رفعهم دعوى تعويض عن الأضرار التي لحقتهم بفعل تعرض الحافلة التي كانت تقلهم لحادث ، حيث قضت محكمة النقض الفرنسية في 1935/011/14 باعتبار الوكالة مجرد وكيل، على الرغم من تنظيمها لرحلة شاملة ، كونها لم تتول الرقابة و الإشراف على وسيلة النقل، ومن ثم فهي لا تحوز صفة الناقل حتى تسأل عما لحق السياح من أضرار. أنظر: Pierre Py, Rep. 15 précité, p

ثانياً: عقد السياحة عقد مقاولة

أضحى أمرا مألوفا أن تقدم وكالة السياحة و السفر لعملائها خدمات مباشرة دون أن تتوسط فقط في تقديمها و ذلك بمقتضى اتفاق تتعاقد فيه باسمها و لحسابها الخاص، فالوكيل هنا يعد أصيلا عند تعاقده مع العميل إذ يلتزم شخصيا بتنفيذ العقد ، و يكتسي هذا الاتفاق وصف عقد المقاولة .

المطلب الثاني

الطبيعة الموحدة للمسؤولية المدنية

يذهب جانب من الفقه أن العلاقة العقدية بين وكالات السياحة و السفر و زبائنها ذات طبيعة قانونية موحدة على اعتبار أنها تخضع لنظام قانوني واحد و مبسط مستوحى من طائفة عقدية متميزة، " **فالعقد المبرم بين الوكالة و السائح هو عقد واحد يرمي السائح من ورائه إلى تحقيق الرحلة بأكملها و ليس الخدمات المنفصلة التي تتشكل منها الرحلة والتي غالبا ما يجهل منفّذيها**".[10]

فالوكالة تجتهد في خلق منتوج فكري جديد من خلقها أو إبداعها هي و لا يقتصر دورها على مجرد تجميع خدمات مقدمة من غيرها ، كالناقلين و أصحاب الفنادق و المطاعم ، و الزبون ينظر إلى مجموع هذه الخدمات و الأداءات على أنها خدمة واحدة يتلقاها من مؤسسة سياحية واحدة و ليس تركيبة من الخدمات المختلفة التي لا تربطه بمقدميها أية علاقة مباشرة[11].

المبحث الثاني

المسؤولية المدنية لوكالات السياحة و جزاء الإخلال بها

[10] Pierre Py, Rep. précité, p 20.

[11] أشرف جابر السيد ، عقد السياحة، دراسة مقارنة في القانون المصري و الفرنسي، دار النهضة العربية، 2000، ص 45 و ما يليها.

ترتيبا عما سبق يبدو جليا أن التزامات وكالة السياحة و السفر تختلف بحسب الدور الذي تقوم به ، ذلك أن الالتزامات التي تتحملها الوكالة وهي تؤدي دور الوكيل عن السائح أو الوسيط بينه و بين محترفي السياحة هي غير تلك التي تقع على عاتقها وهي تتصرف كمقاول سياحي أو بائع لخدمة سياحية .

المطلب الأول

الطبيعة القانونية للمسؤولية المدنية

قد يطغى على العلاقة القائمة بين وكالة السياحة و السفر عقد الوكالة و من ثم تكون أحكام هذا العقد هي الواجبة التطبيق في هذه الحالة ، إذ تتصرف الوكالة حينئذ باعتبارها وكيلا فتلتزم بما يلتزم به الوكيل في عقد الوكالة لا غير .

و بالرجوع إلى القواعد العامة في القانون المدني نجد أن التزامات الوكالة باعتبارها الوكيل هي:

أولا: على اعتبار أن عقد الوكالة هو عقد بمقتضاه يفوض شخص شخصا آخر للقيام بعمل شيء لحساب الموكل و باسمه فإنه يقع على وكالة السياحة ألا تخرج على ما تم الاتفاق عليه في عقد الوكالة . عقد الرحلة . و أن تلتزم بحدود ما أوكل إليها من قبل موكلها[12] . السائح . ، فقد يطلب هذا الأخير من الوكالة أن تجري له الحجز لدى الناقل و تؤكده أو قد يحدّد بنفسه وسيلة النقل للحجز فيها أو فندقا بعينه للإقامة فيه، فتلتزم الوكالة بما طُلب منها دون اجتهاد منها أو تهاون.

ففي مجال الحجز يقع على الوكالة إجراء الحجز و إبلاغ العميل بالنتيجة المتوصل إليها ، فإما أن تجري الحجز و تؤكده و إما حصلت على حجز و لكن غير مؤكد ووضعت العميل على قائمة الانتظار و يقع على الوكالة تنبيه العميل بتأكيد الحجز قبل الرحلة و إلا حق للناقل إلغاء الحجز، و يكون بذلك الوكالة مسؤولة اتجاه العميل عن عدم تنبيهه بتأكيد الحجز قبل الرحلة. و بمعنى أعم تكون الوكالة مسؤولة إذا لم تقم بإجراء الحجز أو إذا قامت بحجز وهمي أو إذا لم تنبه العميل على تأكيد حجزه مما أدى إلى إلغائه من قبل الناقل.

و لكن يمكن لوكالة السياحة أن تتجاوز حدود الوكالة متى كان منم المستحيل عليها الالتزام بما طلب منها من قبل السائح و تعذر عليها في الآن نفسه إخطاره مسبقا و تبين أيضا أن ما قامت به الوكالة ليس من

[12] طبقا للفقرة الأولى من المادة 575 من القانون المدني الجزائري.

سبيل أمام موكلها إلا القبول به ، كأن تقوم مثلا بالحجز المؤكد لدى ناقل آخر غير ذلك المحدد في العقد لاستحالة تأكيد الحجز لدى الناقل محل الاتفاق و أفادت الظروف، كعامل الوقت مثلا، أنه ما على المسافر إلا القبول بهذا الحجز، و لكن على الوكالة أن تسارع لإخبار عميلها فورا أو في أقرب وقت ممكن[13].

ثانياً: تلتزم وكالة السياحة بوصفها وكيلا و هي تنفذ التزاماتها ببذل عناية الرجل العادي[14]، وتكون مسؤولة الوكالة في هذا الفرض مسؤولية شخصية عن أخطائها المرتكبة في تنفيذ التزاماتها المترتبة عن عقد الوكالة لاسيما فيما يخص بذل الهمة الواجبة في البحث و التحري عن مقدم الخدمة المناسب و القادر على تلبية طلب العميل [15] ، و لا تسأل الوكالة عن عدم تنفيذ مقدمي الخدمات الذين تعاقدت معهم باسم و لحساب الزبون لالتزاماتهم إزاء هذا الأخير، و ذلك في الرحلات المنظمة بناءا على رغبة و طلب العميل و ليس في الرحلات المقترحة من قبلها حيث يمكن أن تكون مسؤوليتها هنا غيرية.

أما فيما يخص الحجز : تلتزم الوكالة ببذل عناية في إجراء الحجز لأنها لا تعلم وقت طلب الحجز ، الذي قد يكون في وقت مبكر أو متأخر، مدى توافر المقعد في اليوم و الوقت و الرحلة المطلوبة. أما تأكيد الحجز فيعد التزاما بتحقيق نتيجة لأنه لا تدخل فيه اعتبارات خارجة عن إرادة الوكالة التي تتحمل مسؤوليتها أمام زبونها الذي ألغيت رحلته من قبل الناقل بسبب عدم تأكيد الحجز لديه.

ثالثا: تلتزم الوكالة أيضا بأن توافي العميل بالمعلومات الضرورية أثناء تنفيذها للرحلة بدرجة تقدمها في تنفيذها لالتزاماتها و ذلك حتى يتمن العميل من أن يتتبع سير أعمال التوسط و يتأكد من بذل الوكالة للعناية المطلوبة لأجل ذلك ، فإن هي أتمت تنفيذ العقد وجب عليها تقديم حساب مفصل عما قامت به.[16]

و نشير إلى أنه في حالة تعدد لوكلاء في عقد الرحلة كانوا متضامنين اتجاه عملائهم طبقا للقواعد العامة[17] متى كان الضرر الذي لحق العميل نتيجة خطأ مشترك صدر عنهم ، كأن تكلف وكالة محلية وكالة أجنبية باختيار مقدمي الخدمات في دولة أخرى دون أن تتحرى عن سمعتها ، فتقصر الوكالة الأجنبية في عملية الاختيار بما لا يتفق و ما طلبه العميل من الوكالة المحلية، فتقوم مسؤولية الوكالتين بالتضامن.

المطلب الثاني

جزاءات الإخلال بالتزامات الوكالات السياحية

---

[13] تستفاد هذه الأحكام من الفقرة الثانية من المادة 575 من القانون المدني الجزائري.

[14] المادة 576 من القانون المدني الجزائري.

[15] المادة 2/508 : " أما إذا رخص للوكيل في قامة نائب عنه دون أن يعين شخص النائب فإن الوكيل لا يكون مسؤولا إلا عن خطئه في اختيار نائبه أو عن خطئه فيما أصدره له من تعليمات" .

[16] طبقا للمادة 577 من القانون المدني الجزائري.

[17] طبقا للمادة 579 من القانون المدني الجزائري.

يرتب عقد الرحلة إذا ما تم تكييفه على أنه عقد مقاولة أو عقد بيع مجموعة من الالتزامات على عاتق الوكالة بوصها طرفا أصيلاً في العقد و ليس مجرد وكيل يعمل باسم و لحساب العميل ، بعض هذه الالتزامات موجود في عقد الوكالة السابق إشارة إليه إلا أنها تشتد في هذا التكييف و ذلك سعيا من المشرع إلى حماية السائح المستهلك الذي يتعامل مع مهني محترف في هذا الفرض.

و يتم تكييف عقد الرحلة بأنه عقد مقاولة أو بيع في الرحلات الشاملة التي يدخل في مفهومها كل الرحلات الجماعية المنظمة سلفا و التي تعلن عنها وكالات السياحة والسفر وتدعو الجمهور للاشتراك فيها مقابل مبلغ إجمالي يشمل النقل والإقامة وغيرها من الخدمات السياحية[18].[19]

و أهم الالتزامات التي تقع على عاتق وكالة السياحة و السفر باعتبارها منظمة للرحلات الشاملة ما يلي:

أولا: الالتزام بالإعلام : كون العميل مستهلكا يجعله شخصا جديرا بالحماية ، و أهم مظاهر هذه الحماية هي فرض الالتزام بالإعلام في جانب الوكالة الذي يعكس مبدأ حسن النية في العقود و يوحي بمبدأ التعاون بين المتعاقدين.

لعل أهم الدوافع التي تجعل العميل يلجأ إلى وكالة السياحة و السفر هو الانتفاع من خبرتها في الشؤون السياحية و درايتها الكبيرة في هذا المجال على اعتبار أنه يتعامل مع مهني محترف ، و هو ما يخول له الحق في الإطلاع على جميع المعلومات الضرورية التي تمكنه من الاستفادة من الخدمات التي يأمل الحصول عليها.

و الالتزام بإعلام السائح مصدره و أساس وجوده القضاء، و قد تبنته مختلف التشريعات : التوجيه الأوربي لعام 1990 و القانون الفرنسي لعام 1992 و كذلك القانون الجزائري 06/99 . وتتفق هذه التشريعات على اختلافها حول تقرير هذا الالتزام من خلال البيانات الواجب توافرها في المنشورات و الكتيبات التي تعرض الوكالة بواسطتها الرحلة على الجمهور [20] ، و تلك الواردة في عقد الرحلة .

أما عن البيانات التي يجب أن يعلم بها العميل قبل التعاقد و التي غالبا ما تتضمنها المنشورات المعلن عنها فتتمثل في: الجهة المقصودة في الرحلة، وسائل و مميزات و فئات وسائل النقل المستخدمة ، كيفية الإيواء

---

[18] كذلك الشأن بالنسبة لمعاهدة بروكسل لعام 1970 المتعلقة ب بعقد الرحلة التي فرقت بين دور الوكالة كوسيط و دورها كمنظم للرحلة طبقا للمادة 1/2 منها. و كذلك التوجيه الأوربي رقم 90/341 الصادر في 1990/6/13 المتعلق بالرحلات الشاملة الذي اشترط في الرحلة حتى تكون شاملة أن تشتمل على خدمتين على الأقل و أن لا تقل عن 24 ساعة مع المبيت في مقابل ثمن إجمالي يدفعه العميل .

[19] - P. Le tournean, L.Cadiet, op.cit, n° : 2195, R.Rodiére, op.cit, p387, 388, Gedrie Guyot, le droit du tourisme, Bruxelles, 2004, p 50.

[20] تنص المادة 17 مكرر من المرسوم التنفيذي رقم 10/ 186 على أنه يتعين على وكالة السياحة و الأسفار في إطار نشاطاتها..نشر منشورات و كتيبات و دعائم أخرى ، مكتوبة و رقمية، بصفة دورية لبيع مختلف المنتجات و الدورات السياحية لـ " مقصد الجزائر".

، موقعه، فئاته مستويات الراحة فيه و مميزاته، تصنيفه السياحي ، الوجبات الغذائية المفروض تقديمها، خط الرحلة، الوثائق الإدارية و الصحية المطلوبة في الرحلة، الحد الأدنى من للسياح للقيام بالرحلة و إلا تم الإعلان عن إلغائها 21 يوم قبل الموعد المقرر لبدئها.

و فيما يخص المعلومات التي من حق العميل الإطلاع عليها أثناء التعاقد، إذ يجب على الوكالة تزويده بمستند يُثبت عقد الرحلة[21] ، فهي: اسم و عنوان منظم الرحلة و اسم و عنوان مقدمي الخدمات السياحية إلى جانب تحديد شركة التأمين التي تغطي مسؤولية الوكالة، إعلامه تفصيلا عن الخدمات السياحية المقدمة طوال الرحلة، حقوق و التزامات السائح و الوكالة ، لاسيما بشأن السعر و مراجعته و إجراءات التسديد و كذا إلغاء الرحلة و ، و الالتزام بإعلام السائح قبل بدء الرحلة[22].

و من أمثلة مسؤولية الوكالة عن الإخلال بالالتزام بالإعلام ؛ عدم إعلام الراكب عند اقتناء التذكرة حول ضرورة حيازة تأشيرة بلد الوجهة و مسؤولية الوكالة قائمة إذا لم يتمكن العميل من دخول بلد المقصد[23] . أو عدم إعلام مشتري التذكرة بأن الناقل على حافة الإفلاس و ستجرى له تصفية قضائية مما أدى بالسائح إلى شراء تذكرة العودة على نفقته الخاصة فالخطأ ثابت بالرغم من أن هذا الدور لا تشمله المسؤولية المفترضة (بيع التذاكر)[24]. فيما قُضي في حالات أخرى مماثلة بعدم مسؤولية الوكالة في غياب إثبات خطأ هذه الأخيرة[25].

ثانيا: الالتزام بضمان السلامة

تقضي المادة 18 من القانون رقم 06/99 بأنه: " يجب على الوكالة في إطار ممارسة نشاطاتها ، أن تتخذ جميع الاحتياطات التي من شأنها توفير أمن الزبون و ممتلكاته التي تقبل التكفل بها ."

و ينبثق الالتزام بضمان السلامة الذي يقع على عاتق الوكالة عن الالتزام بضمان السلامة الذي يلتزم به مقدمو الخدمات من فندقة و نقل. فلا شك الإقامة أن تشكل جزءا لا يتجزأ من الرحلة الشاملة، حيث تلتزم الوكالة في إطار ذلك بإيواء السياح أو حجز الغرف في المؤسسات الفندقية طبقا للمادة 4 من القانون 06/99 ، فيقع على عاتق هذه المؤسسة مقدمة خدمة الإقامة الالتزام بسلامة النزيل السائح و حمايته تنفيذا للعقد المبرم بينها و ين الوكالة و كذلك الشأن بالنسبة لخدمة النقل حيث يلتزم الناقل في جميع وسائط النقل بضمان سلامة

[21]تقضي المادة 16 من القانون 06/99 بأن : " يثبت عقد السياحة و الأسفار عن طريق تسليم مستند معد من طرف الوكالة يحدد حقوق و واجبات الأطراف و يوافق عليه الزبون." كما يؤكد دفتر الشروط النموذجي الملحق بالمرسوم التنفيذي رقم 196/10 واجب الإبرام التلقائي لعقد الرحلة مع كل زبون متكفل به و رتبت المادة 17 مكرر 5 جزاء سحب الرخصة في حالة مخالفة هذا الواجب.

[22] طبقا للمادة 14 من القانون 06/99 التي عرفت عقد السياحة واشترطت أن يشتمل على بيان طبيعة الخدمات المقدمة و حقوق و التزامات الطرفين و السعر و مراجعته و تسديده و شروط بطلان و فسخ العقد ، و المادة 16 التي أوجبت أن يثبت ذلك كله بمستند مسلم للزبون. و البيانات المشار إليها أعلاه يتضمنها عقد الرحلة المقدم من قبل وكالات السياحة الجزائرية لعملائها.

[23] Cass. Civ 07 / 02 / 2006 . V : www.jurisques.fr

[24]Cass. Civ 30 / 10 / 2007. V : www.jurisques.fr

[25] Cass. Civ 30 / 01 / 2007 . V : www.jurisques.fr

الراكب . فمادام أن وكالة السياحة و السفر قد تولت تنظيم الرحلة بأكملها و بكافة خدماتها من نقل و إقامة و زيارات سياحية و أثرية و دعت الزبون للإشتراك فيها فإن هذا الأخير يعهد بنفسه إلى الوكالة، و على الرغم مما يوفره الالتزام بالإعلام من طمأنينة له، إلا أنه يبقى غير عالم بما يمكن أن يوفره له مقدمو الخدمات ، الذين غالبا ما يجهلهم ، من أمن و سلامة . مما يلقي بتبعة ذلك كله على الوكالة باعتبارها مهنيا محترفا تنظيم الرحلات الشاملة.

الخـــاتمة

إن وجود عقد الرحلة المبرم بين وكالة السياحة و السفر و عملائها يقتضي بالضرورة قيام المسؤولية الشخصية لهذه الوكالة إذا ما أخلت بالالتزامات التي يفرضها عليها العقد ، فيما يستدعي لجوء الوكالة إلى الاستعانة بمقدمي الخدمات المرتبطة بعقد الرحلة تنفيذا لهذا العقد تحقق مسؤوليتها أيضا في حالة تقصير هؤلاء في أداء تلك الخدمات أو عدم تقديمها على الوجه المتفق عليه في عقد الرحلة ، حيث تكون مسؤوليتها في هذه الحالة مسؤولية عقدية عن فعل الغير.

لذلك ، تكون الوكالة مسؤولة مسؤولية عن أفعالها الشخصية سواء تصرفت كوكيل أو كمقاول أو كبائع أما مسؤوليتها الغيرية أو عن فعل الغير فلا يخرج نطاقها عن الرحلات الشاملة أي فقط حين تتصرف الوكالة كمقاول أو بائع و لا مجال للحديث عنها حين تتصرف الوكالة كوسيط فقط.

قائمـــــة المـــراجع المعتمدة في البحث

النصوص القانونية :

المرسوم التنفيذي رقم 185/10 المؤرخ في 14 يوليو 2010 المعدل و المتمم للمرسوم التنفيذي رقم 48/2000 المؤرخ في 2000/03/01 المحدد لشروط و كيفيات إنشاء وكالة السياحة و السفر و استغلالها ،

المراجع القانونية :

1- علي بولحية بن بوخميس، القواعد العامة لحماية المستهلك و المسؤولية المترتبة عنها في التشريع الجزائري، دار الهدى ، الجزائر، 2000.
2- أشرف جابر السيد ، عقد السياحة، دراسة مقارنة في القانون المصري و الفرنسي، دار النهضة العربية، 2000.

المعاهدات :

معاهدة بروكسل لعام 1970 المتعلقة ب بعقد الرحلة التي فرقت بين دور الوكالة كوسيط و دورها كمنظم للرحلة طبقا للمادة 1/2 منها. و كذلك التوجيه الأوربي رقم 90/341 الصادر في 1990/6/13 المتعلق بالرحلات الشاملة.

المواقع الإلكترونية :

www.jurisques.fr 07 / 02 / 2006 . V :
www.jurisques.fr 30 / 10 / 2007.
www.jurisques.fr30Cass 12 / 01 / 2007