



جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية الحقوق والعلوم السياسية



تخصص قانون الاعمال

قسم الحقوق

مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في القانون (في إطار مذكرة مؤسسة ناشئة)

الالتزامات القانونية لمقدمي الخدمة السياحية

تحت إشراف:

الدكتورة : يلس آسيا

إعداد الطلبة:

1/ عميرة رانية

2/ رواجي محمد أمير

تشكيل لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة العلمية	الجامعة	الأستاذ
رئيسا	أستاذ تعليم عالي	8 ماي 1945	منى مقلاتي
مشرفا	أستاذ محاضر أ	8 ماي 1945	اسيا يلس
عضوا مناقشا	أستاذ محاضر أ	8 ماي 1945	ريمة العايب
ممثلا عن قطب الابتكار	أستاذ تعليم عالي	8 ماي 1945	عايدة بن حميدة
ممثل اقتصادي	نائب في المجلس الشعبي الوطني	المجلس الشعبي الوطني	صفر هشام
شريك اقتصادي	وكيل سياحي	وكالات السياحة و الأسفار بزاحي ترافل	بزاحي نوال

السنة الجامعية: 2022/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرّفان

أشهد لكي أستاذتي الفاضلة " الأستاذة يلس آسيا " أمام الله و الملاً أنك مبدعة وعالية المقام، وناجحة ومميّزة، جزيل الشكر لكِ استاذتي، يا من أصفها بأقرب الناس إلى قلبي لن أنسى فضلكِ أبداً عليّ ، و الف شكر وتقدير لكِ يا رمزاً للعطاء والتميز أينما كنتِ وألف تحية أينما وجدتِ، وجزاك ربي الجنان العلى على كل عطاء ومبذول وميّر و أهدي شكري و تقديري الخاص لأعضاء لجنة المناقشة الأستاذة الدكتورة " منى مقلاتي " و الدكتورة "ريمة العايب " أتقدم كذلك بأسمى التشكرات للأستاذة الدكتورة "عايدة بن حميدة" ممثلة عن قطب الابتكار و الشغل و كذلك الى الممثلين الاقتصاديين "السيد هشام صفر" " السيدة نوال بزاحي" على تشريفهم لي بقبول الحضور و مناقشة مذكرتي المتواضعة.

اهداء 1

إذا كان أول الطريق الم فاخره تحقيق حلم، وإذا كانت أول الانطلاق دمة فآخرها بسمه، وكل بداية لها نهاية، و ها هي السنوات مرة و بات الحلم حقيقة، فاللهم لك الحمد قبل أن ترضى ولك إذا رضيت ولك الحمد بعد ان ترضى، لأنك وفقنتي لإتمام هذا العمل أهدي عملي هذا:

الى من أحمل إسمه بكل فخر ومن حصد أشواك دربي ليمهد لي الطريق العلمي ومن كان لي الأب والأم والأخ والأخت " أبي الحبيب "

بعد فضل الله ما أنا فيه يعود إلى أبي الرجل الذي لم ينل ولو جزء بسيط من الثناء على ما أنا فيه والرجل الذي سعى كي نكون الأفضل دائما

إلى من جعلت الجنة تحت أقدامها ومن كانت ساهرة الليل تدعو في صلاتها ... ومن شاركتني فرحتي وحزني ... إلى نبع الحنان والعطف ... إلى من لم تكتمل فرحتي دونها ... إلى من رحلت عني ... أتمنى أن تكوني فخورة بي ... إليك أُمي "رحمها الله"

إلى إخوتي أحبتي وقره عيني إلى عائلتي وأصدقائي

أهدي تخرجي لكم فلولاكم ما كنت لأكون في ما أنا عليه اليوم

اهداء 2

الحمد لله وكفى والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى أما بعد :

الحمد لله الذي وفقني لتتمين هذه الخطوة في مسيرتي الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى مهداة إلى الوالدين الكريمين رواجي الهادي وحفار الساس مريم حفظهما الله وأدامهما نورا لدربي و إخواتي ثناء و راضية دون أن ننسى مساندة أعز أستاذة "يلس آسيا" التي رافقتنا في مذكرة تخرجنا و نختمها بكامل الاصدقاء و كل من ساندني في مشواري الدراسي.



مقدمة



مقدمة :

تعد السياحة والسفر من الظواهر الحضارية القديمة التي تمثل جزءا هاما من حياة الإنسان وتفاعلاته المختلفة فهي فرصة للإستمتاع بالتنوع الثقافي والطبيعي في العالم, وتوفر فرصة للتواصل بين الثقافات المختلفة وتبادل الخبرات والمعرفة, حيث تحظى السياحة بأهمية كبرى على المستوى العالمي، باعتبارها مصدرا رئيسا للإيرادات والتنمية الإقتصادية في العديد من الدول.

وتعد الجزائر وجهة سياحية بإمتياز لما تزخر به من موارد طبيعية و ثقافية هائلة ومتنوعة, لذا تسعى الدولة إلى تعزيز البنية التحتية لهذا القطاع وتوفير بيئة ملائمة لإستقبال السياح وتلبية إحتياجاتهم من خلال مختلف الخدمات السياحية المعروضة في السوق.

و لأجل بلوغ هذا المسعى فإن وزارة السياحة والصناعات التقليدية تبنت عدة مخططات مثل مخطط جودة السياحة والخطة الرئيسية للتخطيط السياحي 2030 بإطلاق SDAT للتنمية السياحية الجزائرية، وخريطة التدريب السياحي للبحث عن أفضل الوسائل لتكثيف العرض المحلي للتكوين في مجال الحرف ومهن السياحة ومتطلبات تنمية القطاع.

وتعتبر الخدمات السياحية من ركائز القطاع السياحي حيث تشمل على مجموعة واسعة ومتنوعة من الأداءات التي تقدمها المؤسسات السياحية, كالفنادق, المطاعم, وكالات السياحة والسفر وغيرها, حيث تتميز بطابعها غير ملموس الأمر الذي يُصعب على السائح تقديرها ومعرفة مدى تطابقها ورغباته المشروعة قبل تجربتها الفعلية وإستهلاكها، وعليه فإن السائح يواجه معضلة في فهم مدى التطابق والجودة والرفاهية التي ستوفرها له هذه الخدمات.

لذلك ينبغي وضع نظام قانوني يكفل حماية المستهلك السائح ويفرض إلتزامات قانونية على مقدمي الخدمات السياحية، أين يجب على المشرع أن يأخذ بعين الإعتبار مركزه الهش في مواجهة المقدمين الذي يمتلكون مراكز إقتصادية قوية, وما يلاحظ في الواقع المعيش أن السائح يتعرض لعدة إنتهاكات واعتداءات على حقوقه، بالإضافة إلى عزوفه عن السياحة الداخلية وتفضيله للمنتوج السياحي الخارجي.

وعليه وجب التحري عن مدى توفر نظام قانوني شامل ومتكامل, لضمان توفير جودة عالية في الخدمات و تحقيق تنافسيتها مع السياحة الخارجية, بحيث يتم تحقيق التوازن بين حماية مستهلك الخدمة

¹ أنظر الموقع <https://www.mta.gov.dz> اطلعت عليه يوم 19/06/2023 على الساعة 11:20

السياحية و تشجيع الإستثمار في القطاع السياحي بمعنى تحقيق تنمية مستدامة للقطاع السياحي, بوجود بيئة قانونية تحمي حقوق المستهلك السائح و تضمن خدمات سياحية عالية الجودة و أسعار معقولة.

وقد تم حصر مجال الدراسة في الوكالات السياحية و الأسفار والمؤسسات الفندقية, على اعتبار أنهما يحوزان مركزا جد مهم في المجال السياحي والأكثر طلبا في السوق.

وعليه يكتسي موضوع البحث أهمية بالغة، إذ يعد من المواضيع القانونية الحديثة التي سخرت لها الدولة إستراتيجيات وإمكانات كبيرة و ذلك بغية توفير قاعدة حماية متناسقة وملمة بما قد يصيب السائح من أضرار.

و من بين الأسباب التي دفعتنا لخوض غمار هذا البحث هو حداثة هذا الموضوع وقدم القوانين الخاصة التي تحكمه في ظل غياب نصوص متعلقة به في القانون المدني، هذا بالإضافة إلى بداية اهتمام المواطن بالسياحة الداخلية, خاصة بعد جائحة كورونا أين أصبحت الجهات المحلية المفضلة لدى البعض, في الوقت الذي يواجه فيه المستهلكون تحديات في تجربتهم السياحية بسبب كثرة التجاوزات التي يتعرضون لها من قبل مقدمي الخدمات السياحية.

وبناء على ما تناولناه تحدد أهداف الموضوع في محاولة ضبط الاطار المفاهيمي لعقد الخدمة السياحية وتسيط الضوء على المركز القانوني لمقدمي الخدمات السياحية بغية الكشف عن مواطن القصور التي قد تتخلل النظام القانوني المنظم للالتزامات المهنية لمقدمي الخدمة في مواجهه السائح هذا ويضاف الى ذلك أن دراسة موضوعنا تهدف إلى تنمية ونشر الوعي السياحي الاستهلاكي والترجيع للسياحة الجزائرية من خلال اقامة قاعدة حمائية فعالة للسائح مع الاخذ بعين الاعتبار مركزه الهش في علاقته التعاقدية.

وقد واجهنا خلال رحلة إنجاز هذا البحث بعض الصعوبات والتي من ضمنها قلة المراجع القانونية المتخصصة في المجال السياحي بالإضافة الى ضيق الوقت، وقد تكون أبرز صعوبة هي كون تخصص قانون الاعمال يختص بالدرجة الأولى بالاستثمارات في الجزائر ولا يتطرق للمواضيع المتعلقة بالأعمال.

ولم نعثر في حدود دراستنا على دراسات سابقة تخصصت في الالتزامات القانونية لمقدمي الخدمات السياحية ككل، بل كانت محور دراستهم محصورة في اطار العقد السياحي الخاص بالوكالات وعدم ابراز الجانب الحمائي للسائح، وأبرز من تم الاستعانة بهم من الدراسات السابقة في المجال السياحية هم: رابح بالعزوز:النظام القانوني لعقد السياحة والاسفار في تشريع الجزائري،مذكره لنيل شهاده الماجستير في القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعه بومرداس الجزائر، 2005

سميحه بشينة: عقد السياحة ،أطروحة لنيل شهاده الدكتوراه، في علوم القانون ،كلية الحقوق والعلوم السياسية،
جامعه أم البواقي، الجزائر، 2018 /2019.

وعلى ضوء ما سبق فان موضوع البحث يطرح إشكالية رئيسية مفادها: هل كرس المشرع نظام
حمائي متكامل لمستهلكي الخدمات السياحية من خلال جملة الالتزامات المهنية المفروضة على مقدمي
الخدمات السياحية؟

وإن تصورنا لبلوغ تلك الاهداف والإجابة على الإشكالية اقتضى الاعتماد على منهجين تمثل أولهما
في المنهج التحليلي نظرا لكونه وسيلة لتحليل النصوص القانونية التي يسخر بها موضوع البحث وكذا
الاستعانة بالمنهج الوصفي لضبط مختلف المفاهيم القانونية التي يتضمنها.

وقد ارتأينا الى تقسيم بحثنا هذا الى:

-الفصل الأول : القواعد الحمائية المفروضة على مقدمي الخدمة السياحية.

-الفصل الثاني : مسؤولية مقدمي الخدمة السياحية عن الاخلال بالالتزامات المقررة.



الفصل الأول

القواعد الحمائية المفروضة

على مقدمي الخدمة السياحية



الفصل الأول: القواعد الحمائية المفروضة على مقدمي الخدمة السياحية:

لقطاع الخدمات أهمية كبيرة في الاقتصاد والمجتمع بشكل عام، ويعرف على أنه القطاع الذي يقدم خدمات غير مادية للأشخاص، ويشمل مجموعة واسعة من الأنشطة مثالها السياحة ويكون ذلك من خلال عقد الخدمة السياحية والذي يختلف عما هو متداول عادة في العقود التقليدية وهو ما يحتاج إلى تسليط الضوء على مثل هذا العقد وضبط مفاهيمه (المبحث الأول).

ويضاف إلى ذلك أن من أجل إبرام عقد الخدمة السياحية وتلبية الرغبات المرجوة للمستفيد وجب أن تؤدي من طرف أشخاص ممتهمي للسياحة والذين تقع عليهم التزامات مهنية وقانونية والذي سيتم تفصيله فيما بعد (المبحث الثاني).

المبحث الأول: ضبط الإطار المفاهيمي لعقد الخدمة السياحية:

أن لعقد الخدمة السياحية أهمية بالغة في مجالات عدة وأنه من بين العقود المميزة التي تختلف عما يماثلها وعليه سيتم التفصيل في هذا العقد من خلال تناوله مع جميع جوانبه سواء المتعلقة بمفهومه أو بمجاله ومنه تم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين هما

المطلب الأول: ضبط مفهوم عقد الخدمة السياحية

المطلب الثاني: نطاق تطبيق عقد الخدمة السياحية

المطلب الأول: ضبط مفهوم الخدمة السياحية:

سيتم التطرق إلى ضبط مفهوم الخدمة السياحية في فرعين هما:

مفهوم عقد الخدمة السياحية كفرع أول وطبيعة عقد الخدمة السياحية كفرع ثاني.

الفرع الأول: مفهوم عقد الخدمة السياحية:

لتحديد مفهوم الخدمات السياحية يجب التطرق إلى مفهوم عقد الخدمة كأول خطوة وصولاً للعقد السياحي أو ما يطلق عليه بعقد الخدمة السياحية.

أولاً: تعريف الخدمة:

إن عقد الخدمة مثله مثل باقي العقود يقوم على المبدأ الأساسي للعقد وهو ما نصت عليه المادة 54 من القانون المدني¹.

وقد عرف المشرع الفرنسي عقد الخدمة في قانون الاستهلاك في المادة 1-611-1 بعد تعديل 2016 عند تنظيمه لمسألة الوساطة² أنه:

>> كل عقد يكون موضوعه أداء عمل من قبل المهني في مقابل التزام المستهلك بدفع الثمن³، على عكس المشرع الذي سكت عن عقد الخدمة ولم يتطرق له في أي من قوانينه واكتفى بالعنصر الجوهري لهذا العقد وهو الخدمة.

أ. تعريف الخدمة

• التعريف اللغوي للخدمة :

- في المعجم العربي: (من خدم)، ما يقدم من مساعدة في قضاء الحاجة.⁴
- في المعجم الفرنسي: ⁵هي العمل المأجور الذي يؤديه صاحب العمل.⁶

• التعريف الاقتصادي للخدمة :

تعددت وتنوعت مفاهيم الخدمة في الوقت الحالي، وذلك نظراً لاختلاف زاوية الرؤية للخدمة وعليه سنجد تعدداً كبيراً في تعريفها:

¹ - الأمر 75 - 58 المؤرخ في رمضان 1395 الموافق ل 26 سبتمبر 1975. المتضمن القانون المدني المعدل و المتمم بالقانون 07 - 05 المؤرخ في 13 مايو 2007، ج. ر. العدد 31.

² - Ordonnance numéro 2016-301 du 14 mars 2016 relative a la partie législative du code de la consommation, JORF numéro 00 64 du mars 2016, texte numéro 29.

³ - "contrat de la prestation de service: tout contrat ayant pour objet la fourniture d'un service par le professionnel en contre partie duquel le consommateur s'engage à payer le prix"

⁴ - القاموس المدرسي (عربي-عربي) دار الشمال للطباعة والنشر والتوزيع ط2، لبنان، 2001، ص 249.

⁵ - Larousse dictionnaire de français achevé D'imprimer par l'imprimerie maurya MA le sherbe ,France, 2010 p 392.

⁶ - >> "Service, PL, travaille rémunéré effectué pour un employeur, offrir ses services <<".

فنذكر منهم:

تعريف لوفلوك Lovelock بقوله : <<أنها نشاط اقتصادي يخلق قيمة توفر منافع للمستهلكين في وقت ومكان معينين لتحقيق الطلب المرجو من الخدمة لصالح متلقيها>>¹.

أما عند كوتلر Kotler : <<على أنها أي إجراء أو إنجاز، أو منفعة يقدمها أحد الأطراف لطرف آخر، فهي غير ملموسة بشكل أساسي، ولا تسفر عنها ملكية كما قد يكون هناك إمكانية ارتباط إنتاجها بمنتج مادي ملموس أو دون ارتباط>>².

فما سبق يمكن القول أن الخدمة هي كل تعامل بين مقدم الخدمة (المهني) وملتقي الخدمة (الزبون)، بحيث تعود عليه بالفائدة وقت إنتاجها ويكون ذلك وفقا لما تقدمه الخدمة من خلال عناصرها المميزة التي تتسم ب المعنوية.³

• تعريف الخدمة قانونا:

تطرق المشرع لتعريف الخدمة في عدة نصوص فقد ذكر الخدمة في قانون العلامات في المادة الثانية فقرة 04 : <<الخدمة كل أداء له قيمة اقتصادية>>⁴

ومعنى ذلك أن دائما ما تكون لخدمة عوائد مالية الجزائر تقديمها.

وذكر في المرسوم المتعلق بالجودة والغش في المادة الأولى منه:

<<الخدمة كل مجهود يقدم ما عدا تسليم منتج ولو كان هذا التسليم ملحق بالمجهود المقدم أو دعما له >>⁵.

¹– Christophe lovelock jochem wirtz, Deniz lopert, Annie munos,Marketing services, publié par pearon France,7e éditions,France, 2014, p 18 19.

²– Kotler Philip et du bois, publi unio, édition Franc, 2006, p 464,466.

³ – زاهر عبد الرحيم عاطف، تسويق الخدمات، دار الرابطة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص 40، 41.

⁴ – الأمر رقم 03-06 المؤرخ في 19 جمادى الأولى عام 1424 الموافق ل 19 يوليو 2003 يتعلق بالعلامات، ج ر. العدد 44.

⁵ – المرسوم التنفيذي رقم 90-39 المؤرخ في رجب 1410 الموافق ل 30 يناير 1990 يتعلق برقابة الجودة وقمع الغش، ج ر. العدد 05.

وهو ما تم ذكره في قانون حماية المستهلك وقمع الغش رقم 09-03 في المادة 03 فقرة 15 حيث ذكر المشرع:

>>«الخدمة كل عمل مقدم غير تسليم السلعة حتى ولو كان التسليم تابعا أو مداعما للخدمة المقدمة»¹ ومفاده أن المشرع ميز بين السلعة والخدمة، وإن انجر عن تأدية الخدمة تسليم سلعة، إلا أن الخدمات تبقى قائمة بذاتها.

ب. خصائص الخدمة:

كما سبق الذكر في الخدمات تتسم بخصائص تجعلها فريدة ومختلفة عن مثيلتها، كذلك فإننا نجد ترابطا وثيقا واتصالا فيما بين خصائصها إذ أن كل خاصية تشترط وجود باقي الخصائص وهو ما سيتم إبرازه فيما يلي :

• اللاملموسية:

وهي ما يعبر عن كل ما هو غير ملموس، غير قابل للمس، غير مادي، معنوي، وكل ما لا يمكن للإنسان أن يتحسسه بحواسه.² فالطابع غير المادي هو أكثر ما يميزها، إذ أنه أكثر ما يجلب هناك صعوبة في استيعاب فحوى الخدمة لدى المستهلك.

• التلازمية:

تتميز الخدمات عن كل ما هو مادي وفقا لخاصية عدم قابلية الانفصال ونعني بها أن عملية الإنتاج والاستهلاك تتم في وقت واحد، فالخدمة لا تتفصل عن وسيلة تقديمها بحيث لا يمكن شراء خدمة وتخزينها لاستهلاكها لاحقا³، ومثالا عن ذلك خدمة حجز الطائرة.

¹ - قانون رقم 09-03 المؤرخ فيه 29 صفر عام 1430 الموافق ل 25 فيفري 2009 يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ج ر. العدد 15، المعدل والمتمم بالقانون رقم 18-09 المؤرخ في 25 رمضان 1439 الموافق ل 10 يوليو 2018، ج ر. العدد 35.

² - برانيس عبد القادر، كبير هادية، (خصائص الخدمات وأثرها على سلوك المستهلكين)، مجلة الاستراتيجية والتنمية، جامعة مستغانم، المجلة 04، العدد 06، الجزائر، 2014، ص 334.

³ - انظر الموقع الأداء-المتميز-للخدمة/alefsttrup.com/blog/2019/02/20/1، اطلعت عليه يوم 04/03/2023 على الساعة 09:03.

• عدم قابلية التخزين والهلاك:

تختلف الماديات عن كل ما هو خدمة بكونها قابلة للتخزين:

أي أن الخدمات تستهلك من طرف الزبون فور إنتاجها، فلا يمكن إنتاج الخدمة دون استهلاك (التلازمة) ومثالا عن ذلك مقاعد الطائرة¹.

• عدم قابلية التملك:

تعتبر هذه الخاصية من الخصائص المستحدثة بالخدمة، ونعني بها إمكانية استغلال الخدمة واستعمالها دون تملكها، كأن يحجز الفرد مقعدا بالطائرة فهنا سينتفع الفرد من الخدمة ليصل للمكان المراد به، أو أن ينتفع من خدمات الإطعام الموجودة بالطائرة ولكن دون امتلاكه للطائرة.²

ثانيا: عقد الخدمة السياحية:

يعتبر العقد السياحي نوع من أنواع عقود الخدمات التجارية³، كونها تقوم على ما يمدده مقدمي الخدمات السياحية من خدمات في هذا القطاع لتلبية حاجيات السياح. وعليه سيتم التطرق للتعريفات الفقهية وكذا التشريعية لمعرفة هذا العقد بشكل أوسع.

1. تعريف عقد الخدمة السياحية:

أ. التعريفات الفقهية

عرف عقد الخدمة السياحية بأنه:

>> ذلك العقد الذي يلتزم بمقتضاه الوكيل السياحي بتمكين السائح بالاستعانة بما يقدمه من خدمات سياحية لقاء أجر معلوم <<⁴.

¹ - بلخاري سامي، تسويق خدمات، محاضرات موجهة لطلبة السنة الثالثة ليسانس تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم

التجارية، قسم العلوم التجارية، جامعة 08 ماي 45 قالمة، الجزائر، 2016-2017، ص 10.

² - ثامر البكري، السوق، أسس ومفاهيم معاصرة، دار اليازوري، الأردن، 2006، ص 22.

³ - يلس آسيا، إشكالية حماية المستهلك في عقود الخدمات، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم، كلية الحقوق

والعلوم السياسية، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، 2019، 2020، ص 73.

⁴ - BOUDJANI MALIKA, DJAMANE-SEGUENI Najet, (Le tourisme en Algerie, Element critiques pour une politique future de tourisme durable), Revue Algérienne d'économie et gestion, Univ. Oran, Vol 7, N 1, 2014, P 08.

وإذا كان هذا التعريف يخص الوكالات السياحية بامتياز دون غيرها من مقدمي الخدمات السياحية. و عرف عقد الخدمة السياحية على أنه: >العقد المبرم مباشرة بين المسافر ومختلف الأشخاص الذين يتولون تقديم خدمات السفر ك الناقل والفندقي...<¹.

ومن هذا المنطلق يمكن القول أن عقد الخدمات السياحية هو ذلك العقد الذي يجمع بين طرفين هما مقدمي الخدمات السياحية والسائح، فيقوم الأول بتوفير متطلبات السائح في شكل خدمات سياحية متعددة على أن يقوم هذا الأخير بتسديد ثمن الخدمات كل حسب تسعيرتها.

ب. التعريف القانوني:

• في التشريع الدولي:

تطرق Unitdroit² لتعريف عقد الخدمة السياحية، ولكن تطرق قبل ذلك إلى التسمية التي اشتمل عليها عقد الخدمة السياحية وهي ما تم ذكره في المادة الأولى من الفصل الأول. فنذكر الآتي: >عقد السفر أو عقد تنظيم رحلة أو عقد وسيط سفر<³. وبعد تعديد التسميات ذكر في المادة الموالية تعريف العقد السياحي فذكر: >هو كل عقد يتعهد بموجبه الفرد لشخصه أن يزود شخصا آخر مقابل سعر إجمالي بمجموعة من خدمات النقل والإقامة المشتركة المتميزة عن النقل أو الخدمات الأخرى ذات الصلة<⁴.

¹ - سميحة بشينة، عقد السياحة، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2018، 2019، ص 21.

²- Convention internationale relative au contrat de voyage (ccv) (Bruxelle 1970) (23 Avril 1970). Unitdroit.

- أنظر الموقع: [Unitdroit.org/fr/instrumentents/transport\(ccv\)](http://Unitdroit.org/fr/instrumentents/transport(ccv)) اطلعت عليه يوم 2023/03/25، على الساعة 13:30.

³ - ورد كالتالي:

« Contrat de voyage : soit un contrat d'organisation de voyage, soit un contrat d'intermédiaire de voyage ».

⁴ - ذكر كالتالي:

« Contrat de voyage : tout contrat par lequel une personne s'engage d'organisation en son nom, à prouver à une autre, moyennant une paix globale, un ensemble de prestations

• في التشريع الجزائري:

تطرق المشرع لتعريف العقد السياحي في القانون رقم 99-06 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار في المادة 14 منه حيث جاءت كالآتي:

"يقصد بعقد السياحة والأسفار كل اتفاق مبرم بين الوكيل والزبون والمتضمن وصفا لطبيعة الخدمات المقدمة من حقوق والتزامات للطرفين خاصة فيما يتعلق بالسعر وإجراءات التسديد ومراجعة الأسعار المحتملة والجدول الزمني وشروطي بطلان العقد".¹

من خلال قراءة المادة 14 يتضح لنا أن المشرع قد عرف العقد السياحي تعريفاً ضيقاً من خلاله أطراف العقد وكذا مجاله (خدمات): وترك حرية الاتفاق في العناصر الجوهرية للأطراف، مما قد يمنع تحقيق هذا المبدأ - مبدأ حرية التعاقد - وذلك كون أن هذا العقد هو عقد إذعان له طرف يفرض الشروط وطرف آخر غايته تحقيق مصالحه.

ج. خصائص الخدمة السياحية:

بالإضافة إلى الشروط العامة لعقد الخدمة السياحية كونه عقد من العقود الرضائية، الملزمة لجانبين، عقد مسمى فإنه يتركز على الخصائص الخاصة.

• العقد السياحي عقد إذعان:

يعرف عقد الإذعان على أنه: «ذلك العقد الذي يسلم فيه القابل بشروط مقررة يضعوها الموجب ولا يقبل مناقشة فيها، وذلك فيما يتعلق بسلعة أو مرفق ضروري يكون محل احتكار قانوني فعلي أو تكون المناقشة محدودة النطاق في شأنها».²

وكما هو معروف أن عقد الإذعان هو العقد الذي يكون فيه طرف له مكانة أقوى من الطرف الآخر بحيث يضع الأول شروطاً تخدم مصالحه الاقتصادية (مقدم الخدمات السياحية) في مواجهة الحلقة الأضعف

combinées de transport, de séjour distinctes du transport ou d'autres services qui s'y rapportent ».

¹ - المادة 14 من قانون 99-06 المؤرخ في 18 ذي الحجة 1419 الموافق ل 04 أبريل 1999 المحدد لقواعد التي تحكم ونشاط وكالة السياحة والسفر، ج ر، العدد 24.

² - عامر رحمون، عقد إذعان في الفقه الإسلامي والقانون المدني الجزائري، دراسة مقارنة، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الإسلامية، كلية العلوم الإسلامية، قسم الشريعة، جامعة الجزائر 01، يوسف بن خذا، الجزائر، 2012، 2013، ص 16.

المتتمثلة في السائح الذي يريد تحقيق غايته السياحية¹ وهو ما أكدته المادة 16 في ق 99-06 "يثبت عقد السياحة والسفر..... تسليم مستند معد من طرف الوكالة... ويوافق عليه الزبون".

• عقد الخدمة السياحية عقد مركب:

العقد المركب أو المختلط² نعني به العقد الذي يشتمل على عدة عقود أخرى مكونة للعقد الأساسي، ومثاله عقد الفندقية فهو بمنظور أول عقد واحد إلا أنه بالنظر إلى موضوعه فنجد أنه يحتوي على عدة عقود أخرى منها إيواء الزبون لمدة معينة من الزمن في عبر بذلك عن عقد إيجار، وتقديم خدمات لإطعام تعبر عن البيع، أما بالنسبة لخدمة المحافظة على الأمتعة فتعبر عن عقد وديعة... الخ وكرست هذا المفهوم المادة 07 من ق 99-01³.

• العقد السياحي عقد خدمات:

عقود الخدمات هي العقود التي تقوم على الخدمة والعقد السياحي هو من عقود الخدمات وذلك وفقا لما دل عليه المشرع في المرسوم التنفيذي المتعلق بالدليل في السياحة إذ أنه أشار لأن الدليل السياحي يقدم خدمات وليس سلع⁴ وكذلك بالنسبة لوكالات السياحة والأسفار.

حسب المادة 03 منه: <>تتمثل الخدمات المرتبطة بنشاط وكالة السياحة والأسفار في...>⁵ أما في قانون الفندقية فقد أوضح المشرع في المادة 07 أن نشاط المؤسسات الفندقية هو عبارة عن خدمات ذكر الآتي:

1 - آسيا يلس، المرجع السابق، ص 77.

2 - محمد صبري السعدي، شرح القانون المدني الجزائري، النظرية العامة للالتزامات، مصادر الالتزام، التصدي القانوني، العقد و الإرادة المنفردة، دار الهدى للنشر و التوزيع، الجزائر، 1993/1992، ص 53.

3 - المادة 07 من القانون 99-01 المؤرخ في 19 رمضان عام 1419 الموافق 06 يناير سنة 1999 يحدد القواعد المتعلقة بالفندقية، ج ر، العدد 02 .

4 - المرسوم التنفيذي رقم 06-224 مؤرخ في 25 جمادى الأولى 1427 الموافق ل 21 يونيو 2006 يحدد لشروط ممارسة نشاط الدليل في السياحة وكيفيات ذلك، ج ر، العدد 42.

- المادة 27 منه: <>يتعين على الدليل في السياحة خلال ممارسته أعماله... تمثيل وكلاء السياحة والأسفار والمتعاملين في السياحة الذين يلتمسون خدماته...>

5 - المادة 03 من ق 99-06 سالف الذكر.

>>يقصد بعقد الفندقة... في تقديم خدمات إضافية¹، وعليه فإن العقد السياحي هو عقد خدماتي بامتياز و يخضعوا لأحكام واجبة التطبيق على عقود الخدمات.

• العقد السياحي عقد استهلاك:

عقد الاستهلاك هو العقد الذي يشمل عملية العرض للاستهلاك وهو يشمل على السلع أو الخدمات المعروضة².

وباعتبار أن العقد السياحي عقد استهلاك لكونه يربط بين طرفين أحدهما يتمثل في مقدم الخدمة السياحية (العون الاقتصادي) والآخر هو الزبون المتلقي للخدمة (المستهلك) والمتمثل في الحلقة ضعيفة بالعقد، ولهذا يتم منحه الحماية وفقا لقانون حماية المستهلك الذي شدد في التزامات العون الاقتصادي مقدم الخدمات وكذلك يجدر الإشارة للقانون المنظم للممارسات التجارية التي تكفل حق هذا الأخير³.

وبالتالي فيمكن القول أن قانون حماية المستهلك هو من القوانين المرتبطة بالعقد السياحي بالدرجة الأولى إلا أن المشرع لم ينص صراحة على علاقة السائح أو الزبون بالمستهلك في ق 99- 06⁴.

الفرع الثاني: الطبيعة القانونية لعقد الخدمة السياحية:

لعقد الخدمة طبيعة ومميزة يصعب تحديدها وتزداد هذه الصعوبة في مجال عقود الخدمة السياحية وعليه فسنحاول تحديدا طبيعة عقد الوكالات السياحية والأسفار وكذا تحديد طبيعة عقد الفندقة.

أولاً: الطبيعة القانونية لعقد وكالة السياحة والأسفار:

اختلفت الآراء في تحديد الطبيعة القانونية لهذا العقد فقد نادى البعض من الفقهاء بأن يكون لهذا العقد طبيعة مركبة وآخرون ذكروا أن له طبيعة موحدة وعليه فنجد:

1 - المادة 07 من ق 99- 01 المذكور سابقا.

2 - المادة 02 من ق 09- 03 سالف الذكر.

3- نصيرة بلخيري، النظام القانوني لعقد السياحة في التشريع الجزائري، مذكرة لنيل شهادة ماستر في الحقوق، تخصص قانون أعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، -قسم الحقوق-، جامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي- الجزائر، 2019- 2020، ص 18.

4 - محمد بن حمار،، حماية المستهلك في عقد السياحة والأسفار، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في القانون، فرع قانون حماية المستهلك والمنافسة، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 01، الجزائر، 2015- 2016، ص 124.

1. الطبيعة المركبة لعقد وكالة السياحة والأسفار:**أ. العقد السياحي عقد وكالة:**

تقوم الوكالات السياحية والأسفار بدور شائع لدى العامة إذ أنها تقوم بدور الوسيط وتمارس دور الوكيل في تتوب الوكالة عن السائح، في الحجز والتنظيم الرحلات السياحية سواء الفردية أو الشاملة، فالوكالة هنا تتصرف باسمي ولحساب الزبائن¹.

ب. العقد السياحي عقد مقالة:

ان الوكيل عند تعاقدته مع الزبون فإنه يلتزم شخصيا بتنفيذ العقد المبرم بينهما، والوكالة هنا لم تعد تقتصر على دور الوسيط بل أصبح لها دور موسع غايته تنظيم جميع جوانب الرحلة².
-مقالة النقل: قد تقوم وكالة السياحة والأسفار بتوفير وسيلة النقل للسائح من أجل ضمان جودة وتوفير خدمات أكبر لهذا الأخير فنجد فيها عدة فرضيات بأن تكون مالكة لوسائل النقل أو مستأجرة له أو ناقلا ظاهرا³.

-المقالة الجدمائية و الفكرية:تقوم الوكالات على تنظيم و توفير خدمات شاملة متنوعة فتخرج بذلك من اطار الوكالة الى اطار عقد المقالة الجدمائية و الفكرية⁴.

ج. عقد السياحة عقد بيع:

عادة ما يطلب من الوكالة تنظيم رحلة سياحية ما فتقوم بتنظيم جملة من الخدمات السياحية لتعرضها على الزبائن والجمهور وهو ما يجعل وصف الوكيل من وكيل السياحة إلى المنتج الذي يسعى لعرض منتوجه

¹ - دلال يزيد، (الحماية القانونية لسائح في ضوء عقد السياحة)، مجلة دفاتر السياحة والقانون، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، المجلد 05 العدد 09، الجزائر، 2014، ص 157.

² - زواقي مصطفى، (النظام القانوني في وكالات السياحة والأسفار في التشريع الجزائري)، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي لتمنراست، المجلة 08 العدد 02، الجزائر، 2019، ص 255.

³ - عصماني سماعيل، النظام القانوني لوكالات السياحة والأسفار واثاره في التشريع الجزائري، مذكرة لنيل شهادة ماستر في الحقوق، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم، الجزائر، 2016/2015، ص 40.

⁴ - سميحة بشينة، المرجع السابق، ص 49

للبيع فباستقراء المادة 03 من قانون 99-06¹ فإن نجد أن المشرع قد أشار بطريقة غير مباشرة إلى جعل وكالة بائعا للرحلة السياحية مما يكيف أن العقد السياحي هو عقد بيع خدمات سياحية.

2. الطبيعة الموحدة للعقد السياحي:

يعتبر بعض الفقهاء إن العقد السياحي عقد موحد حيث أن هذا العقد جامع لمختلف الخدمات التي تلتزم بها الوكالة في مواجهة السائح، في شكل عقد واحد في الوكالة تجتهد في خلق منتج فكري جديد بحيث لا يقتصر دورها على مجرد تجميع الخدمات السياحية (الفنادق، المطاعم، الناقلين....) في شكلي عقود منفصلة.

بل ننظر إلى مجموعة هذه الخدمات على أنها خدمة واحدة يتلقاها من مؤسسة واحدة وفي وكالة السياحة والأسفار.²

ثانيا: الطبيعة القانونية لعقد الفندقية:

إن تحديد طبيعة عقد ما هو إعطاء وصف قانوني له عن طريق فهم فحواه وتحليله ففي هذا العنوان سنتطرق لعقد الفندقية الذي شهد جدلا كبيرا في تحديد طبيعته القانونية:

1. الطبيعة القانونية المركبة:

يرى بعض الفقهاء إن عقد الفندقية عقد مركب نظرا للخدمات المقدمة من قبله التي تمثل في مضمونها عقود قائمة بذاتها فيرون أن:

أ. عقد الفندقية عقد إيجار:

يرى الفقهاء أن عقد فندقية عقد إيجار نظرا لأوجه التشابه الجامعة بين العقدين، فعقد الإيجار يعرف على أنه: <<عقد يمكن المؤجر بمقتضاه المستأجر من الانتفاع بشيء لمدة محددة مقابل بدل إيجار معلوم...>>³ وهو ما يتماشى وما دل عليه المشرع في قانون الفندقية إذ ذكر في المادة 07 من نفس القانون⁴ عن الفندق

1 - مادة 03 من قانون 99-06، سالف الذكر.

2 - دلال يزيد، مرجع سابق، ص 161.

3 - المادة 467 من ق م سالف الذكر.

4 - المادة 07 من ق 99-01 سالف الذكر.

يقدم خدمة الإيواء لمدة زمنية مؤقتة، وباستقراء نص المادة 12 من ق 99-01 نجد أن المشرع قد أورد مصطلح الإيجار تأجير الغرف أو الأجنحة¹ ويكون التأجير بمقابل نظرا للإلزامية تسديد الفاتورات مقابل الخدمات المقدمة من طرف الفندق².

ب. عقد الفندقية عقد وديعة:

يعتبر عقد الفندقية عقد وديعة، نظرا لأن الفندق أو الفندق على الملزم على المحافظة على أي ما يعهد به السائح أو الزبون للفندق من أمتعة وهو ما يتماشى ونص المادة 590 من القانون المدني إذ ذكر "الوديعة عقد يسلم بمقتضاه المودع شيء منقول كيف إلى المودع لديه على أن يحافظ عليه لمدة وعلى أن يردّه عينا"³.

ج. عقد الفندقية عقد بيع:

يعتبر عقد الفندقية عقد بيع نظرا لأنه يقوم بتقديم بعض الخدمات التي تندرج في إطار البيع فعقد البيع هو العقد الذي يلتزم بمقتضاه البائع بأن ينقل للمشتري ملكية الشيء أو حقا ماليا آخر في مقابل ثمن نقدي⁴. فعند اسقاط عقد البيع على عقد الفندقية نجد أن أبرز مثال هو بيع الفندق للطعام (خدمات الإطعام الفندقية)، إذ يلتزم الفندق بتوفير خدمة الإطعام ويقوم بعرضها للسائح أو الزبون على أن يقوم هذا الأخير بتسديد ثمن هذه الخدمة ما إذا كان معني بها، وإذا كانت ضمن الخدمات الممكنة للفندق.

2. الطبيعة الموحدة لعقد الفندقية:

يتجه بعض الفقهاء إلى تكييف عقد الفندقية على أنه ذو طبيعة موحدة وذلك بتوجيه النظر إلى طبيعة العلاقة التي تربط بين الفندق والنازل، والتي تندرج تحت عقد واحد من العقود المسماة وهو عقد الفندقية ولعل السبب في ذلك والتناسق والعلاقة المترابطة بين بنود العقد الفندقي من خدمات التزامات، حقوق، طرق حال المنازعات... إلخ.

¹ - المادة 12 من ق 99-01 سالف الذكر.

² - المادة 36 من ق 99-01 سالف الذكر.

³ - مادة 590 من القانون المدني سالف الذكر.

⁴ - المادة 351 من القانون المدني سالف الذكر.

ويعد بذلك عقد الفندقية من بين أبرز العقود المختلطة إذ يمتزج بعدة عقود تحت عقد واحد والذي يضيف صفاء للعلاقة التعاقدية القائمة من جميع جوانبه سواء القانونية أو التنظيمية¹. وعليه فإن عقد الفندقية هو ذو طبيعة موحدة نظرا لتغليب الموضوع الأساسي في العقد (عقده فندقية) دون اللجوء إلى ذكر كل خدمة أنها عقد منفصل عن العقد الأساسي.

المطلب الثاني: نطاق تطبيق عقد الخدمة السياحية:

سبق الإشارة إلى أن العقد السياحي هو العقد الذي يجمع بين مقدم الخدمات السياحية ومتلقيها، فإن نطاق تطبيق هذا العقد تتمحور في مجال محدد الطرفين هما المجال الشخصي والمجال الموضوعي، وحيث تم تقسيم هذا المطلب إلى فرعين و هما اخرج النطاق الشخصي للعقد السياحي كفرع أول والنطاق الموضوعي للعقد السياحي كفرع ثاني.

الفرع الأول: النطاق الشخصي للعقد السياحي:

يتحدد النطاق الشخصي للعقد السياحي بين مقدم الخدمة ومتلقيها السائح، فعلى الرغم من تنوع وتعدد مجالات السياحة التي تؤثر على تعريف مقدمي الخدمات السياحية والسائح المعنيين، إلا أن المراكز القانونية لكلا الطرفين تبقى ثابتة ومحفوظة، ومن هذا المنطلق يمكن تقسيم هذا الفرع إلى قسمين يتماثلان في أولا مقدمي الخدمات السياحية وثانيا السائح.

¹ - انظر للموقع dbu.edu.iq/research/articles/13764 ، اطلعت عليه يوم 17 /04 /2023 على الساعة 11:

أولاً: مقدمي الخدمات السياحية:

يعتبر مقدمي الخدمات السياحية¹ على أنهم مقدمو الأنشطة التي تتم ممارستها من قبل كافة الأطراف ذات صلة من أجل أن يتاح للسائح تحقيق مراده من منافع زمانية ومكانية، ويطلق على مقدمي الخدمات السياحية، بقنوات التوزيع ومن أكثر مقدمين خدمات السياحة شيوعاً والتي سوف تكون محوراً لدراستنا هي وكالات والسياحة والسفر والفنادق (نموذجاً)

1. وكالة السياحة والأسفار:**أ. التعريف الفقهي:**

لقد تعددت تعريفات الفقهاء في تحديد مفهوم وكالة السياحة والأسفار بغية الوصول لتعريف واضح وشامل لكي يسهل على مطلعيه فهم عمل هذه الوكالات ودورها فعرفت بأنها :

¹ - تعدد مقدمي الخدمات السياحية وذلك نتيجة لتعدد مجالات السياحة وتنوعها، كذلك نتيجة لطلبات الخدمات المراد تلبيتها للسائح وعليه سنذكر البعض من مقدمي هذه الخدمات:

- المطاعم السياحية: وقد عرفها المشرع في المادة 02 من و المرسوم التنفيذي رقم 19-151 "المطاعم التي تتوفر على معدات وتجهيزات تتوافق مع مستوى معين من الراحة والخدمة والمخصصة لتقديم وجبات على اختلاف أنواعها مرفوقة بتنشيط أو بدونه"، لمزيد من التفصيل انظر المرسوم التنفيذي رقم 19-151 المؤرخ في 23 شعبان عام 1440 الموافق ل 29 أبريل سنة 2019، يتضمن تعريف نشاط الإطعام السياحي وتنظيمه. ج ر، العدد 31.

- الدليل السياحي عرفه المشرع في المرسوم التنفيذي 06-224، سابق الذكر.

"يعد دليلاً في السياحة كل شخص طبيعي يرافق السياح الوطنيين أو الأجانب بصفة دائمة أو موسمية مقابل أجر، بمناسبة رحلات سياحية أو أسفار منظمة أو نزاهات على متن سيارات للنقل العمومي في الطريق العام، في المتاحف والنصب التذكارية والمعالم التاريخية والحضائر الثقافية".

- المؤسسات الحموية عرفها المشرع في المادة 02 من المرسوم التنفيذي 07-69: "أنها كل مؤسسة ذات طابع تجاري، تستعمل المياه الحموية مشتقاتها لأغراض علاجية أو مياه البحر والمواد الطبيعية المستخرجة منها لأغراض علاجية أو استعادة اللياقة البدنية".

- المرسوم التنفيذي 07-69 المؤرخ في أول صفر 1428 الموافق ل 19 فبراير 2007 يحدد شروط و كفاءات منح امتيازات استعمال و استغلال المياه الحموية، ج ر. العدد 13 و المعدل و المتمم بالم ت 19-150 المؤرخ في 29 أبريل 2019 الموافق ل 23 شعبان 1440، ج ر، العدد 31.

ذلك المكان الذي يمكن الشخص من الحصول على معلومات واستشارات فنية وأن يقوم بالترتيبات اللازمة للسفر، بحراً، براً وجواً، وتقوم هذه الوكالات على تأدية الخدمات السياحية، وتكون غالباً صغيرة الحجم تضم عدد محدود من العاملين يتراوح عددهم بين 05 إلى 10 أفراد في المتوسط¹.

وكما دل عليها الدكتور سعد محي محمد بأنها: "شركة تجارية تتم إدارتها من طرف شخص طبيعي أو معنوي، الذي يقترح للعملاء خدمات سياحية متعلقة بما فيها السفر، الإقامة الفردية أو الجماعية المرتبطة بخدمات السياحة² أو هي تقديم خدمات كسندات نقل أو حجز غرف أو استقبال سياحي أو مؤتمرات...".

كما تجدر الإشارة أن من بين تعريفها "أنها شخص معنوي يسير النشاط في مجال السياحة وله اتصال كبير بالمجال السياحي ويكمن هدفه في خدمة السياح ورفع مستوى السياحة وتحسينه وذلك بإضفاء صيغة في تقديمه لهذه الخدمات السياحية، وتكمن هذه الصيغة في تنظيم مثلاً برنامج كامل وشامل للرحلات من كل جوانب واحتياجات السياح"³.

ب. التعريف القانوني:

تطرق المشرع إلى تعريف وكالة السياحة والسفر في القانون 99-06 من المادة الثالثة فقرة الأولى كل مؤسسة تجارية تمارس بصفة دائمة نشاطاً سياحياً يتمثل في بيع مباشرة أو غير مباشرة رحلات وإقامة فردية أو جماعية وكل أنواع الخدمات المرتبطة بهما كما هو منصوص في المادة مباشرة أو غير مباشرة رحلات وإقامة فردية أو جماعية وكل أنواع الخدمات المرتبطة بهما كما هو منصوص في المادة 04 أدناه⁴.

أشار المشرع إلى أن هذه الوكالات هي مؤسسات تجارية بامتياز هدفها تحقيق الأرباح من جهة وأشار إلى الخدمات التي تقوم الوكالة على تقديمها للزبائن.

وكما أشار المشرع في الفقرة الثالثة من نفس المادة السابقة المادة 03 إلى من يقوم بتسيير الوكالة وتلبية حاجات الزبائن تحت مسمى الوكيل.

1 - محمودي مليكة، العقد السياحي بين قواعد نظريات العقد و التشريعات الخاصة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه ، كاية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة ابن خلدون ، تيارت، الجزائر ، 2019-2020، ص 124.

2 - محمد محي سعد، الإطار القانوني للنشاط السياحي والفندقي، المكتب العربي الحديث، القاهرة، مصر، 1999، ص 86.

3 - سوزان علي حسين، الإطار القانوني للوكالة بالعمولة لنقل، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003 ص 151.

4 - المادة 03 من ق 99-06 سالف الذكر.

فعرفه على أنه كل شخص طبيعي مؤهل ومعتمد بموجب هذا القانون لتسيير وكالة السياحة والأسفار سواء كان مالكا أو شريكا مستخدما فيها لصالح الغير.¹

مما سبق وحسب ما دل عليه المشرع فإن الوكالة السياحية والأسفار هي مؤسسة تجارية يقوم فيها الوكيل بتقديم خدمات سياحية متنوعة للزبون، وكما تجدر الإشارة لأن نشاط الوكالة السياحية والأسفار هو نشاط مقنن لا يمكن مباشرته إلا بعد الحصول على رخصة من قبل الجهات الإدارية المختصة وقد تكفل القانون في المرسوم التنفيذي 17-161،² بتحديد الشروط المطلوبة قانونا والتي يترتب على عدم توافرها رفضه تقديم رخصة مزاولة النشاط.³

¹ - المادة 03 من ق 99-06 سالف الذكر.

² - المرسوم التنفيذي رقم 17-161 المؤرخ في 18 شعبان عام 1438 الموافق ل 15 مايو لسنة 2017، يحدد شروط إنشاء وكالات السياحة والأسفار وكيفيات استغلالها، ج ر، العدد 30.

³ - من أجل أن تباشر الوكالة السياحية والأسفار نشاطها تستلزم استيفاء الشروط المنصوص عليها قانونا حسب نص المادة 03 من مرسوم التنفيذ 17-161 سالف الذكر، وهي:

- الأهلية 21 سنة على الأقل.

- التمتع بالحقوق المدنية الوطنية.

- الخضوع للقانون الجزائري.

- عدم حيازة رخصة وكالة السياحة والأسفار من قبل...

وزيادة على هذه الشروط أضافت المادة 04 حيازة طالب الرخصة محل تجاري مجهز، ولمزيد من التفصيل انظر المرسوم

التنفيذي 17-161.

2. الفنادق:

أ. التعريف الفقهي:

تلعب الإقامة دوراً أساسياً في رحلة السائح فهي أول ما يسأل عليه عند الاستشارات في الوكالات السياحية وهذه الأخيرة أصبحت لا تجد مشاكل في توفير مكان الإقامة والسبب الرئيسي هو توفير هذه المؤسسات الفندقية¹، فالفندق هو عبارة عن أحد الدعائم الأساسية للسياحة وهي عبارة عن نزل خصصت لاستضافة المسافرين.

فالجمعية الأمريكية للفنادق والموتيلات عرفت الفنادق بأنها نزل وعدة طبقاً لأحكام القانون، ليجد النزول المأوى والمأكولات والخدمات الأخرى لقاء أجر معلوم.² وعليه يمكن القول أن الفندق عبارة عن مبنى مشيد يلجأ إليه السائح من أجل الإقامة والراحة لفترة محددة مقابل سعر محدد.

ب. التعريف القانوني للفندق:

تطرق المشرع لتعريف الفندق في عدد من نصوصه القانونية، والتي من أبرزها وحسب التعديل الأخير لسنة 2019، في المرسوم ت 19-158 في المادة الرابعة منه عرفه على "أنه مؤسسات توفر لتأجير وحدات للإيواء في شكلي غرف وأجنحة عند الاقتضاء تقع في مبنى و أو في هياكل أجنحة منفصلة".³ فتعبر هذه المادة على تعريف شبه شامل للفندق إذ أنها ذكرت هيكله الكلي فيما إذا كان غرف أو أجنحة أو ما إذا كان هيكل كلي أو أجنحة منفصلة وذكر المشرع خدمة واحدة وهي الإيواء أو الإقامة المؤقتة دون تطرق لباقي الخدمات التي يقدمها الفندق، وكده إن عيدي مذكر تصنيف الفنادق.

¹ - عرف المشرع المؤسسات الفندقية في المادة 02 من مرسوم التنفيذي رقم 19-158 حيث ذكر الآتي: "يقصد بالمؤسسة الفندقية في مفهوم هذا المرسوم في كل مؤسسة ذات طابع تجاري تستقبل الزبائن مارين أو مقيمين دون أن يتخذوها سكناً دائماً لهم، وتوفر لهم أساساً خدمات الإقامة مصحوبة بالخدمات المرتبطة بها.."

المرسوم التنفيذي رقم 19-158 المؤرخ في 24 شعبان 1440 الموافق ي 24 شعبان 1440 الموافق 30 أبريل 2019 عرف المؤسسات الفندقية ويحدد شروط و كفاءات استغلالها و تصنيفها و اعتماد مسيرتها , ج ر , العدد 33

² - سليم خنفر، على حسين الصرابي، صناعة الفنادق إدارة ومفاهيم، دار خريز للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 13.

³ - المادة 04 م ت 19-158 سالف الذكر.

ودون أن ننسى سكوت المشرع في قانون 99-01 عن تعريف الفندق إذ أنه توقف عند تعريف النشاط الفندقية، المؤسسة الفندقية وكذا الفندقية، فلا ندري ما إذا كان هذا السكوت سهوا أم عمداً. وعليه فيمكن القول أن الفندق وفقاً للتعريفات القانونية هو هيكل أو مبنى يقدم خدمة الإيواء ويحتل وجود خدمات أخرى، وفقاً للتصنيف الذي ينتمي إليه ويمكن أن يكون هيكل كلي أو مجزء إلى أجنحة.

ثانياً: السائح بصفته مستهلك للخدمة السياحية:

يعتبر السائح ثاني طرف العلاقة التعاقدية عقد الخدمة السياحية والذي بدوره تشوبه بعض المفاهيم والتي سيتم التطرق لها كما يلي:

1. تعريف لغة و اصطلاحاً:

أ. لغة:

السائح (اسم فاعل من ساح .ج. سياح) المتنزه في البلاد، الصائم ملازم المسجد، الجوال في البلاد.¹

ب. اصطلاحاً:

هو كلة زائر مؤقت يقيم في البلد الذي يزوره 24 ساعة على الأقل بحيث تكون أسباب زيارته الترفيه، الراحة، الصحة، قضاء العطل أو من أجل القيام بأعمال عائلية أو حضور مؤتمرات، ندوات علمية، ثقافية أو سياسية.²

كما عرفه يوغاس تينار: "السائح هو كل شخص ينقل خارج مكان إقامته المعتادة لمدة لا تقل عن 24 ساعة ولا تزيد عن 04 أشهر وذلك لعدة أسباب من بينها أسباب صحية، دراسية، وأخرى ترفيهية..."³ وعليه يمكن القول إن السائح هو عبارة عن شخص ينتقل من مكان لآخر سواء من مدينة لأخرى أو من دولة لأخرى أو لأماكن بقصد الترفيه عن نفسه، ولمدة محددة لا تتجاوز 24 ساعة ولا يأخذ في ذلك المكان مكان إقامة له لمدة طويلة وإلا لا تنسب له صفة السائح

1 - القاموس المدرسي، المرجع السابق، ص 321.

2 - غاندي هاجر، الحق في السياحة، مذكرة لنيل شهادة ماستر في الحقوق، تخصص قانون أعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2019، 2020، ص 45.

3 - بزة صالح، تنمية السوق سياحية بالجزائر، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة بوضياف محمد، المسيلة، الجزائر، 2013، ص 07.

2. التعريف القانوني للسائح:

لم يتطرق المشرع الجزائري لتعريف السائح على الرغم من دوره المهم في إنشاء العلاقة التعاقدية التي تربطه بمقدم الخدمات السياحية.

وعلى اعتبار أن العقد السياحي عقد استهلاكي والخدمات المقدمة من طرف مقدمي الخدمات السياحية هي خدمات معروضة للاستهلاك وبالتالي فإن السائح هو المستهلك وتتنطبق عليه القواعد الحمائية للقانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش والذي بدوره عرف المستهلك حيث ذكر أنه: >>كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا، سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجته الشخصية أو تلبية حاجة شخص آخر أو حيوان متكفل به¹.¹ فوفقا للنص القانوني نجد أن المشرع أضاف صفات معينة بالمستهلك والممثلة في أن :

- يجب أن يكون المستهلك شخصا طبيعيا أو معنوي.
 - يجب أن يكون محل استهلاك سلعة أو خدمة.
 - يجب أن يكون محل الاستهلاك بأجر أو دون أجر.
 - يجب أن يكون محل الاستهلاك لأغراض شخصية وليست تجارية.²
- والسائح هنا تنطبق عليه كل الصفات كونه عبارة عن شخص طبيعي يقوم باقتناء خدمات سياحية بمقابل لتلبية حاجته الشخصية وتحقيق غايته السياحية.

الفرع الثاني: النطاق الموضوعي لعقد الخدمة السياحية:

شهد عقد الخدمة السياحية تطورا كبيرا منذ نشأته وكان هذا التطور ملم بكل جوانب العقد، كما كان له تأثير كبير جدا في موضوع العقد وكيفية طرحه، فنجد تلك العقود المعتادة والمعروفة عند الأغلبية ونجد كذلك العقود الإلكترونية المواكبة لعصرنا هذا، وعليه فقد تم تقسيم هذا الفرع إلى قسمين تمثل أولهما في عقود الخدمة السياحية التقليدية وعقود الخدمة السياحية الإلكترونية.

أولاً: العقود السياحية التقليدية:

¹ - المادة 03 ف 01 من ق 09-03 سابق الذكر.

² - عبد الرحمن بن جيلالي، مديحة بن ناجي، (مفهوم المستهلك في القانون الجزائري)، مجلة الصدى للدراسات القانونية والسياسية، جامعة الجيلالي بو نعامة، خميس مليانة، المجلد 05، العدد 01، الجزائر، البيت 2023، ص 50.

وهي تلك العقود التي تتناول العقد السياحي بالطريقة التقليدية الشائعة عند الأغلبية من الناس والتي سنبرز معالمها من خلال عقد الوكالة السياحية والأسفار وعقد الفندقية (تماشياً ونماذج النطاق الشخصي).

1. عقد السياحة والأسفار:

أ. التعريف:

• التعريف الفقهي:

لقد عرف الفقه العربي هذا العقد، فقد عرفه الدكتور أحمد السعيد الزقرد، على أنه "عقد الرحلة هو عقد تتعهد بمقتضاه وكالة سياحية والسفر بأن تقدم للسائح أو العميل، عدة خدمات تتدرج طبيعة النشاط، وتشتغل في حدها الأدنى على حجز الأماكن على الطائرات أو وسائل النقل الأخرى أو حجز الفندق"¹ وفي حدها الأقصى تنظيم الرحلة الشاملة لحسابها وتقديم الخدمات المرتبطة بها مقابل مبلغ تقييمه عادة حسب نوعية الخدمة.

وعرفه الدكتور جمال الدين عبد الرحمن محمد هو "ذلك العقد الذي يلتزم بمقتضاه الوكيل السياحي بتمكين السائح الاستفادة بما يقدمه من خدمات سياحية لقاء أجر معلوم"².

كما عرف هذا العقد من قبل بعض الفقهاء الفرنسيين حيث عرفه لونكرار روبرار lanquar Robert : "هو ذلك العقد المبرم مباشرة بين المسافر ومختلف الأشخاص الذين يقومون بتقديم خدمات السفر كالناقل والفندقي مهما كانت الخدمة التي يتضمنها هذا العقد"³.

• التعريف القانوني:

تطرق المشرع الجزائري إلى تعريف عقد السياحة والأسفار في خضم تعريفه العقد السياحي من قانون 99-06 حيث استقر في تعريفه للعقد السياحي بالوكالة دون غيرها من مقدمي الخدمات السياحية فذكر في المادة 14 من قانون 99-06 "يقصد بعقد السياحة والأسفار كل اتفاق مبرم بين الوكيل والزيون

¹ - د أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة (دراسة في إلتزامات و مسؤولية الوكالات السياحية و السفر)، المكتبة العصرية، مصر، 2008، ص 86.

² - عصماني سماعيل، المرجع السابق، ص 17.

³ - عصماني سماعيل، المرجع نفسه، ص 16.

والمتمضمن وصفا لطبيعة الخدمات المقدمة وحقوق والتزامات الطرفين خاصة فيما يتعلق بالسعر وإجراءات التسديد ومراجعات الأسعار المحتملة والجدول الزمني وشروط بطلان وفسخ العقد".¹

وعليه فإن المشرع أشار في مضمون العقد إلى أطراف العقد ذاكرة الوكيل كطرف أول وكالة السياحة والأسفار والزبون طرف ثاني وهو سائح وأضاف إلى ذلك ذكر أن هناك التزامات وحقوق بين الطرفين. في الأخير يمكن القول ان عقد وكالة السياحة والأسفار هو عقد يدور بين المحترف والزبون تقديم الطرف الأول خدمات سياحية ويلتزم بواجبات اتجاه الطرف الثاني.

ب. نشاطات وخدمات الوكالات السياحية والأسفار:

أشار المشرع إلى خدمات الوكالات السياحية في المادة 04 من القانون 99-06 وهذا بعد الحصول على مختلف الإشارات والرخص لمباشرة أعمالها حيث نذكر منها:

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

¹ - المادة 14 من ق 99-06.

- كراء سيارات بسائق أو بدون سائق ونقل الأمتعة وكراء البيوت المنقولة وغيرها من معدات التخييم. ومنه نستنتج أن هذه الوكالات تواكب التطورات العصرية فأصبحت تشمل على كافة الخدمات التي يمكن أن يحتاجها السائح سواء كانوا وطنيين أو أجنيين أو أيا كانت صفتهم.¹

2. عقد الفندقية:

أ. تعريف عقد الفندقية:

• التعريف الفقهي لعقد الفندقية:

يعتبر عقد الفندقية من أهم أدوات ممارسة النشاط السياحي، إذ يعرف على أنه العقد الذي يجمع بين محترف يتلقى الخدمات، ويعبر كذلك وبصفة أدق على أنه ذلك العقد الذي يجمع بين الفندقية العامل بالمؤسسة الفندقية والنزيل إذ يوفر لهذا الأخير الإقامة، الإطعام، النشاطات الترفيهية، حفظ الأمتعة وغيرها من الخدمات الفندقية الأخرى والتي تتوفر وفقا لدرجة تصنيف الفندق ويكون ذلك بمقابل يلتزم فيه النزيل على تسديده إثر تلقي الخدمات المرادة.²

وعليه فيمكن القول أن العقد الفندقية هو العقد الذي بمقتضاه يقوم الفندقية بتقديم خدمات متنوعة حسب طلب الزبون وكذا حسب إمكانية الفندق في تلبيتها، وهذا بغية تحديد الهدف السياحي المرجو من هذا العقد.

• التعريف القانوني للعقد الفندقية:

تطرق المشرع إلى تعريف العقد الفندقية في قانون 99-01 حيث ذكر في المادة 07 من هو على أنه "كل عقد يلتزم بمقتضاه الفندقية الذي يمارس نشاطه بمقابل، بإيواء الزبون مؤقتا دون أن يتخذ هذا الأخير الفندق مسكنا له والمحافظة على أمتعته التي يودعها في المؤسسة وتقديم خدمات إضافية له عند الحاجة مقابل موافقة الزبون على تعليمات النظام الداخلي ودفعه مبلغا تقدر قيمته حسب نوعية الخدمات".³ ولم تعدل هذه المادة في المرسوم رقم 19-158.

وباستقراء المادة سابقة الذكر نجد أن المشرع اعتبره أي التزام بين الفندقية والزبون عبارة عن عقد فندقية بما يتضمن الخدمات المقدمة من طرف الفندقية، وذلك بمقابل يختلف باختلاف نوعية الخدمات.

¹ المادة 04 من ق 99-06.

² - زليخة حيمر، العقد السياحي، دراسة مقارنة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم، قانون خاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2021، 2022، ص 71.

³ - المادة 07 من ق 99-01 سالف الذكر.

ب. موضوع عقد الفندقية:

يطلق على عقد الفندقية بعقد الإقامة الفندقية¹، أو بعقد المضايقة²، مما يعبر على أهم جزء بالعقد والذي يجب أن يتوفر في أي منشأة فندقية حتى وإن لم تتوفر باقي الخدمات، ويتمثل هذا الجزء بخدمة الإيواء³، أو تأجير الغرفة أو الجناح وعلى هذا الأساس يمكن تقسيم الخدمات الفندقية إلى نصفين:

- الخدمات الفندقية الأساسية : وهي خدمة الإقامة المؤقتة المذكورة سلفا بالإضافة إلى الالتزام بالحفاظ على الأمتعة.

- الخدمات الفندقية الثانوية: فهي ما يشمل على خدمات الإطعام والخدمات الترفيهية والثقافية...⁴ كما تجدر الإشارة أنه على الرغم من وجود خدمة الإيواء إلا أنه ليست الغاية الوحيدة لاستغلال الفندق فيمكن للزبون المتعاقد مع الفندق استغلال الخدمات الثانوية دون الخدمات الأساسية مثل استعمال مطعمه...⁵

ومنه فعقد الفندقية هو عقد متعدد الخدمات أي يتعدد مضمونه من عقود، فيعتبر خدمة الإيواء عقد إيجار بينه وبين الزبون وخدمات أخرى تعبر عن عقود أخرى خدماتية⁶.

ثانيا: العقود السياحية الإلكترونية (عقد الخدمة السياحية الإلكترونية):

بعد التطور الكبير في التكنولوجيا والعولمة عرفت الجزائر نمطا جديدا متمثلا في السياحة الإلكترونية وهي الطريقة المستحدثة لهذا العقد إلا أن المشرع لم يتطرق لتعريف العقد وبالتالي يشكل العقد السياحي محل إبهام وعليه فما هو هذا العقد؟⁷

¹ - مباركة حنان كركوري، عقود السياحة والأسفار، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في القانون، كلية الحقوق والعلوم السياحية، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، الجزائر، 2019، 2020، ص 107.

² - زليخة حيمر، المرجع السابق، ص 72.

³ - مباركة حنان كركوري، المرجع نفسه، ص 107.

⁴ - يلس آسيا، المرجع السابق، ص 81.

⁵ - زليخة حيمر، المرجع نفسه، ص 72.

⁶ - المادة 12 من ق 99- 01 سالف الذكر.

⁷ - حسن حميدة، محاضرات في مقياس التشريع السياحي ماستر 02، قانون البيئة والتنمية المستدامة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة بليدة 02، علي لونيبي، الجزائر، 2021، 2022، ص 89.

العقد السياحي الإلكتروني هو العقد الذي تتلقى فيه عروض للخدمات السياحية التي يعبر عنها مقدم الخدمة السياحية بالوسائل الإلكترونية بقبول يتم التعبير عنه من قبل متلقي الخدمة وهو السائح من خلال سكين ذات وسائل وذلك بالتفاعل بينهما بهدف إتمام الصفقة السياحية محل العقد.¹

وبما أن المشرع لم يتطرق له صراحة فيتم بذلك الرجوع إلى القواعد العامة للتجارة الإلكترونية² والمنظمة في قانون 05-18 التي تساعد على تبادل المعلومات والخدمات عن بعد بين مقدمي الخدمات السياحية والسواح.

ويكون ذلك باعتبار مقدم الخدمة السياحية هو المورد الإلكتروني³ و السائح هو المستهلك الإلكتروني⁴ ويكون هذا من خلال استغلال منصة إلكترونية خاصة بذات المقدم تعمل على تسهيل عملية الاتصال بين الطرفين لتلقي العروض وتثبيت الخدمات، في إطار العقد الإلكتروني الذي عرفه المشرع ذاكرا: >>العقد بمفهوم القانون رقم 02-04 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، ويتم إبرامه دون الحضور الفعلي المتزامن لأطرافه اللجوء حصريا لتقنية الاتصال الإلكتروني<<⁵ والعقد في مفهوم القانون 02-04 المعدل والمتمم، >>كل اتفاق أو اتفاقية تهدف إلى بيع سلعة أو تأدية خدمة، حددها مسبقا من أحد أطراف الاتفاق مع إذعان الطرف الآخر بحيث لا يمكن هذا الأخير إحداث تغيير حقيقي فيه<<.

¹ - قانون رقم 05-18 مؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق ل 10 مايو سنة 2018، يتعلق بالتجارة الإلكترونية، ج ر، العدد 28.

² - المادة 06 ف 01 من ق 05-18 سالف الذكر، "التجارة الإلكترونية، نشاط الذي يقوم بموجبه مورد إلكتروني باقتراح أو ضمان توفير سلع وخدمات عن بعد لمستهلك إلكتروني عن طريق الاتصالات الإلكترونية".

³ - المادة 06 ف 04 من ق 05-18 سيلفي الذكر، "المورد هو كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بعوض أو بصفة مجانية سلعة أو خدمة عن طريق الاتصالات الإلكترونية من المورد الإلكتروني بغرض الاستخدام النهائي".

⁴ - المادة 06 ف 03 من ق 05-18 "المستهلك الإلكتروني هو كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بعوض أو بصفة مجانية سلعة أو خدمة عن طريق الاتصالات الإلكترونية من المورد الإلكتروني بغرض الاستخدام النهائي".

⁵ - المادة 06 ف 02 ق 05-18 سالف الذكر.

يمكن أن ينجز العقد في شكل طلبية أو فاتورة أو سند ضمان أو جدول أو وصل تسليم سند أو أي وثيقة أخرى مهما كان شكلها أو سندها تتضمن الخصوصيات أو المراجع المطابقة لشروط البيع العامة المقررة سلفاً.¹

فأسس المشرع فكرة على عموميات العقد الإلكتروني وأوضح ضوابطه وأحكامه والتي تمثل الشريعة العامة بالنسبة لمثيلها من العقود المبرمة عن بعد والتي يعد العقد السياحي الإلكتروني من بينها.

المبحث الثاني: الالتزامات المهنية المفروضة لمقدمي الخدمة السياحية:

يعتبر العقد السياحي من العقود الملزمة للجانبين، والتي تنشأ بذلك التزامات متقابلة تقع على ذمة كلا الطرفين (مقدمي الخدمات السياحية والسائح) والتي تعبر بمفهوم العكسي عن الحقوق المترتبة لكليهما. وقد تباينت هذه الالتزامات في النصوص القانونية الخاصة بمقدمي الخدمات السياحية على وجه خاص، وفي القوانين المرتبطة بوجه عام (ق المستهلك وقوانين أخرى).

وتجدر الإشارة كذلك لأن نطاق دراستنا سينحصر في التزامات مقدمي الخدمات السياحية فقط أو التي أو التي تشتمل على التزامات قبلية وأخرى بعدية وذلك بغية تقديم أحسن وأجود الخدمات السياحية، وكذلك تكون ضمان موجه لفائدة السائح للاستفادة الكلية من البرنامج المتفق عليه في بنود العقد السياحي، وتجدر الإشارة أن هناك بعض الالتزامات تخص مقدمي خدمات سياحية معنيين دون غيرهم من المقدمين. وعليه تم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين تمثلا في التزامات ما قبل إبرام العقد (كمطلب أول) والتزامات ما بعد إبرام العقد (كمطلب ثاني).

المطلب الأول: التزامات مقدمي الخدمة السياحية ما قبل إبرام العقد:

يمر العقد بصفة عامة على مرحلة تدعى بمرحلة ما قبل التعاقد والتي يطلق عليها مرحلة التفاوض أو العملية التفاوضية للعقد، والتي تقوم على تحديد العقد وتحديده من كل جوانبه وصولاً لاتفاق نهائي للطرفين يعمل على تحقيق لمصالحهم وكذا على حمايتهم، وكما تنشأ هذه المرحلة على أساس قوي ولا بد أن

¹ - المادة 02 ف 04 ق 02-04 المؤرخة في 5 جمادى الأولى عام 1425 الموافق ل 23 يونيو 2004، يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، ج ر العدد 41، المعدل و المتمم بالقانون 10-06 المؤرخ في 5 رمضان 1431 الموافق ل 15 غشت 2010، ج ر، العدد 46 .

تقوم على التزامات محددة مستمدة من مبدأ حسن النية¹ ولتحديد هذه الالتزامات قسمنا مطلبنا هذا إلى فرعين، يتعلق الفرع الأول بالتزام مقدمي الخدمات بالإعلام للسائح، والفرع الثاني بالالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات وراقبتهم.

الفرع الأول: التزام مقدمي الخدمات السياحية بإعلام السائح:

يعتبر الالتزام بالإعلام من بين أهم الالتزامات التعاقدية وذلك كونه يقوم بإعمال مبادئ الصدق والصراحة والجدية والتعاون² وذلك من أجل زيادة الحماية للطرف المتعاقد³ والمتمثل في السائح وعليه فقد قسمنا هذا الفرع إلى قسمين تمثل أولهما في ضبط مفهوم الالتزام بالإعلام وثانيهما تمثل في تكريس هذا الالتزام في العقد تمثل أولهما في ضبط مفهوم الالتزام بالإعلام وثانيهما تمثل في تكريس هذا الالتزام في العقد السياحي.

أولاً: مفهوم الالتزام بالإعلام:

لتحديد مفهوم الالتزام بالإعلام سنتناول التعريف به كنقطة أولى والالتزامات المكملة له والتي تعبر عن صور التشديد به كنقطة ثانية.

1. التعريف بالالتزام بالإعلام:

أ. التعريف اللغوي:

الإعلام مشتقة من كلمة أعلم "(إعلاما) الخبر، نشره، أخبر الشخص بالأمر، أوصل الخبر إلى علم الشخص، أنذر الشخص".⁴

ومعناه تحصيل الحقيقة ومعرفتها واليقين منها⁵ وكذلك يشير إلى نشر المعلومة وشيوعها وعلى النصيحة، وتصحيح التوجيه.

1 - كرس المشرع مبدأ حسن النية في القانون المدني في المادة 107 منه فقرة 1- حيث ذكر: " يجب تنفيذ العقد بما اشتمل عليه وبحسن نية".

2 - دحداح سهيلة، زرقي ليلي، الإطار القانوني لفترة ما قبل التعاقد، مذكرة لنيل شهادة ماستر في القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمن ميرة بجاية، الجزائر، 2012-2013، ص 35.

3 - Djanula Mahi-Disdet, l'obligation d'information dans les contrats des commerce électronique, thèse pour obtenir le grade de docteur en droit, Université d'Avignon et des pays de Vaucluse, France, 2011, p.05.

4 - القاموس المدرسي (عربي-عربي)، المرجع السابق، ص 57.

5 - حاج حفصي وسام، الالتزام بالإعلام في العقود التجارية، مذكرة لنيل شهادة ماستر في القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، في جامعة المسيلة، الجزائر، 2013-2014، ص 05.

ب. التعريف الاصطلاحي:

عرف الالتزام بالإعلام في المجال الاصطلاحي على "أنه ذلك الالتزام الذي يفرض على أحد المتعاقدين المدين أن يعلم المتعاقد الآخر الدائن بكافة البيانات والمعلومات التي تساعد على تنوير رضائه من أجل إبرام العقد أو تنفيذه".¹

ويعرف كذلك على أنه "الالتزام الذي يكون فيه نقل للمعلومات من المصدر الأصلي لها المدين إلى الدائن الجمهور بحيث يعبر عنه بطرق عديدة من بينها الوسائل السمعية البصرية أو المكتوبة وفق مبادئ المصادقية والوضوح"² والذي يتماشى والتعريف الفقهي لهذا الالتزام حيث أن بموجبه يقع على عاتق البائع إخبار المشتري بالطريقة المثلى لاستعمال المبيع ف وأن يحذره من المخاطر التي يمكن أن تنجم عن استعماله أو حتى حجزه.³

وعليه يمكن القول بالالتزام بالإعلام هو ذلك الالتزام الذي يقوم فيه أحد الأطراف في مواجهة الطرف الآخر بالإدلاء بأي معلومة قد تؤثر على العقد سواء إيجابيا أو سلبيا المهم فيه هو تقديم المساعدة الكافية حتى لو استدعى ذلك تحذيره أو لفت انتباهه.⁴

ج. التعريف القانوني:

لم يتطرق المشرع إلى تعريف الالتزام بالإعلام، واكتفى بتحديد مضمونه ووسائل تنفيذه وكذا شروطه وذلك من خلال نصوصه القانونية، إذا تعتبر المادة 352 من القانون المدني هي الأصل القانوني لإلزامية الإعلام والتي أسست نظرية العلم الكافي بالمبيع⁵ فنكرت المادة:

¹ - بن عديدة نبيل، الالتزام بالإعلام وتوابعه في مجال قانون الاستهلاك، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعات محمد بن أحمد، وهران 02، الجزائر، 2017-2018، ص 12.

² - علي بولحية بن بوخميس، القواعد العامة لحماية المستهلك والمسؤولية المترتبة عنها في التشريع الجزائري، دار الهدى، الجزائر، 2000، ص 50.

³ - بن عديدة نبيل، المرجع نفسه، ص 13.

⁴ - زايد محمد، (الالتزام بالإعلام في عقد الاستهلاك)، مجلة آفاق علمية، المركز الجامعي نور بشير البيض، الجزائر، المجلد 12، العدد 04، الجزائر، 2020، ص 541.

⁵ - يلس آسيا، المرجع السابق، ص 93.

"يجب أن يكون المشتري عالماً بالمبيع علماً كافياً ويعتبر العلم كافياً إذا اشتمل العقد على بيان المبيع وأوصافه الأساسية¹ والعلم الكافي الذي دل عليه المشرع هنا هو حق مخول للمشتري دون البائع كون أنه هو الذي يمتلك المركز الأضعف في العلم بالمبيع وكى يبرم العقد وهو على بينة من أمره.

وقد خص المشرع في الفصل الخامس من ق 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش للالتزام بإعلام المستهلك من أجل تفعيل هذه النظرية حيث جاء في المادة 17 من ق 09-03 أنه يجب على كل متدخل أن يعلم المستهلك بكل المعلومات المتعلقة بالمنتج الذي يضعه للاستهلاك بواسطة الوسم ووضع العلامات أو بأية وسيلة أخرى، وباستقراء هذا النص نجد أن المشرع قد حصر النص في المعلومات المتعلقة بالمنتج² وأطراف العلاقة ولكن دون التطرق للعلاقة العقدية الجامعة بينهما، ولسد هذا الفراغ أصدر المشرع المرسوم التنفيذي 13-378 المتعلق بتحديد الشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك والذي يضمن حق المستهلكين في الإعلام.³

وإضافة إلى ذلك أكد المشرع على هذا الالتزام من خلال تخصيصه للفصل الأول الإعلام بالأسعار والتعريفات وشروط البيع تحت عنوان الباب الثاني شفافية الممارسات التجارية من ق 04-02 المتعلق بالممارسات التجارية والمعدل والمتمم، فاعتبر أن الإعلام من الطرق التي تضفي انضاح وصفاء صورة هذه الممارسات وذلك بوجوب الالتزام من خلال النصوص القانونية التي جاءت متضمنة صيغة الأمر كالمادة 04 من نفس القانون⁴. والتي تضمنت إلزامية الإعلام بالأسعار وكذا التعريف بالمنتجات، وفي نفس السياق صدر المرسوم التنفيذي 09-65 ليحدد الكيفيات الخاصة المتعلقة بالإعلام حول الأسعار المطبقة في بعض قطاعات النشاط أو بعض السلع أو الخدمات المعينة⁵.

1 - المادة 352 ف 01 من ق مدني سالف الذكر.

2 - يلس آسيا، المرجع نفسه، ص 94.

3 - الم ت 13-378، المؤرخ في 05 محرم عام 1435 الموافق ل 09 نوفمبر 2013، يحدد الشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك، ج ر، العدد 58.

4 - المادة 04 من ق 04-02 سالف الذكر، تضمنت "يتولى البائع وجوباً إعلام الزبائن بأسعار وتعريفات السلع والخدمات وشروط البيع".

5 - م ت رقم 09-65 المؤرخ في 11 صفر 1430 الموافق 07 فبراير 2009 يحدد الكيفيات الخاصة المتعلقة بالإعلام حول الأسعار المطبقة في بعض قطاعات النشاط أو بعض السلع أو الخدمات المعينة، ج ر، العدد 10.

أما بالنسبة للممارسات التجارية الإلكترونية فقد أقر المشرع في ق 18- 05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية في الفصل الثالث منه تحت عنوان المتطلبات المتعلقة بالممارسات التجارية عن الطريق الإلكتروني، على الالتزام بالإعلام حيث ذكر في المادة 11 منه يجب أن يقدم المورد الإلكتروني بطريقة مرئية ومقروءة ومفهومة، ويجب أن يتضمن على الأقل وليس على سبيل الحصر المعلومات التالية...¹ ويدل هنا أن المشرع كرس إلزامية الإعلام ليس فقط بالنسبة للسلع أو الخدمات بل حتى تكون بالنسبة للمورد الإلكتروني وأن تكون جل المعلومات المقدمة تتسم بالوضوح والدقة وسهولة الفهم المستهلك. وفي الأخير يمكن القول أن الالتزام بالإعلام لدى المشرع هو التزام لا محل للمباغته فيه، وعلى الرغم من عدم التطرق لتعريفه إلا أنه تناول كل جوانبه من خلال النصوص القانونية.

2. الالتزامات المشددة للالتزام بالإعلام:

إن الالتزام بالإعلام لا يتوقف عند تقديم المعلومات الموضوعية العامة والمحددة قانونا بل يتطرق لأبعد من ذلك، إذ أنه لتحقيق التوازن المعرفي بين الطرفين ولتحقيق غايات العقد المرجوة ويجب أن يكون لهذا الالتزام التزامات أخرى يعتمد عليها المعلن، ويكون ذلك من خلال بذل عناية في الإرشاد والنصح والتوجيه وكذا التعاون للطرف الآخر وعليه تم تقسيم هذه الالتزامات كما يلي:

أ. الإلتزام بالإرشاد والنصح في الإلتزام بالإعلام:

الالتزام بالنصيحة (Devoir de conseil) ونعني به قيام التزام على عاتق البائع بتبنيه المشتري وتوجيهه إلى ما يناسب احتياجاته الخاصة²، فهو يهدف إلى جعل المستهلك يدرك ما يلائمه³ وبالتالي فإن المتدخل لا يلتزم فقط بإعلام المستهلك وإنما يستلزم بالنصيحة، سواءه بتحفيظه على إبرام العقد أو عدمه⁴ لأنه قاعدة الالتزام بالنصيحة قائمة على التحفيز في إبرام العقد أو التحذير منه ويكون ذلك من خلال سرد

¹ - أنظر المادة 11 من ق 18-05 سالف الذكر.

² - حاج بن علي محمد، (الالتزام بالإعلام عند الالتزام بالنصيحة لضمان صفة النظرة للشيء المبيع - دراسة مقارنة -)، المجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف، المجلد 03، العدد 02، الجزائر، 2011، ص 78.

³ - يلس آسيا، المرجع السابق، ص 111.

⁴ - محمد بودالي، حماية قانون المستهلك في القانون المقارن: دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2006، ص 73-74.

كل المعلومات والحقائق بما يشتمل على المزايا والعيوب، ليكون للمستهلك الحرية التامة بالأخذ بالنصيحة أو عدمها¹.

وبالتالي بموجب هذا الالتزام فإن المتدخل المدين ملزم ببذل عناية أكبر اتجاه المستهلك².

وكما قضت المحكمة العليا في قضية رفعت ضد موثق لعدم التزامه بالنصح فأقرت الغرفة للمحكمة العليا في 13 / 12 / 2006 أن الإرشاد والنصح هو التزام قانوني لا يجوز التنصل عنه وتبين ذلك جليا في نص قرارها حيث جاء فيه

"...لكن حيثما يذكره الطاعن في الوجه هو تنصل المسؤولية ومخالفة قانون التوثيق وخاصة في المادة 12 منه إذ تنص على يجب على الموثق أن يتأكد من صحة العقود الموثقة وأن يقدم نصائحه إلى الأطراف قصد انسجام اتفاقاتهم..."³

وكما تجدر الإشارة لأنه على الرغم من أن الالتزام بالنصيحة هو التزام تابع للالتزام الأصلي المتمثل في الالتزام بالإعلام⁴ ومكمل له غير أنه ليس من السهل التمييز بينهما في الواقع العملي، فالإعلام هو الإخبار المحايد والموضوعي دون حثه على القيام بعمل أو الامتناع عن عمل، عكس النصيحة القائمة على مدى ملائمة إبرام المستهلك للعقد.⁵

ب. الالتزام بالتعاون والسرية في التزام الإعلام:

الالتزام بالتعاون هو كذلك التزام ناشئ عن مبدأ حسن النية في التعاقد بحيث نجد أن على أساسه المتدخل يقوم بتقديم التسهيلات اللازمة لتنفيذ العقد وتقادي حدوث أي ضرر متوقع الحدوث مستقبلا للمستهلك من خلال التحلي بالشفافية والنزاهة.

1 - دحداح سهيلة، المرجع السابق، ص 41 - 42.

2 - بن عديدة نبيل، المرجع السابق، ص 245.

3 - قرار رقم 375903، مجلة المحكمة العليا، 02، 2008، ص 243، 246.

الموقع الرسمي للمحكمة العليا (الجمهورية الجزائرية الشعبية) <https://www.coursupreme.dz> اطلعت عليه يوم 19 / 05 / 2023 على الساعة 56: 13.

4 - بن عديدة نبيل، المرجع السابق، ص 246.

5 - يلس آسيا، المرجع السابق، ص 112.

ويعتبر هذا الالتزام من بين الالتزامات صعبة الفصل عن الالتزام بالإعلام نظرا للغايات الأخلاقية السامية والتي تتمثل في تمكين حصول المستهلك على حقوقه الكلية بأقل الأضرار وتحقيق العدالة العقدية بالنسبة للحلقة الأضعف في العقد المتمثلة في المستهلك¹.

أما بالنسبة للالتزام بالسرية فهو يعتبر من الالتزامات التابعة للالتزام بالإعلام كون أن هناك بعض المعلومات المدلى بها في بعض العقود يجب أن تكون سرية مثال ذلك في عقود نقل التكنولوجيا أو أي عقود أخرى قد يمس علم الجمهور فيها بقيمة المنتج أو الخدمة أو حتى الأطراف إلا أن المعلومات تكون ملزمة بالنسبة للطرف المقبل على التعاقد لغرض التأكد من مدى صلاحيتها وملائمتها لواقعة خاصة.

ثانيا: تكريس الالتزام بالإعلام في العقد السياحي:

ينقسم الالتزام بالإعلام في عقد الخدمة السياحية إلى قسمين يعبر الأول عن الالتزام بالإعلام قبل التعاقد ويعبر ثانيه عن الالتزام بالإعلام التعاقدية، وسيتم التفصيل في مبدأ الالتزام بالإعلام في عقد الخدمة السياحية كما يلي:

1. الالتزام بالإعلام السياحي قبل التعاقد:

أ. التعريف بالالتزام بالإعلام السياحي قبل التعاقد:

يعتبر هذا الالتزام من الالتزامات المبدئية للعقد والمعبرة عن مرحلة المفاوضات في العقد السياحي أين يتم تنظيم العلاقة بين مقدمي الخدمات السياحية والسائح². فقد عرفه الفقه على أنه: "التزام سابق عن التعاقد يتعلق بالتزام أحد المتعاقدين بأن يقدمه للمتعاقد الآخر عند تكوين العقد البيانات اللازمة لإيجاد رضا سليم وكامل ومنتور، وذلك بإعلامه بكافة التفاصيل المتعلقة بالعقد وذلك بسبب ظروف واعتبارات معينة قد ترجع إلى طبيعة هذا العقد أو صفة أحد الطرفين أو طبيعته محله، أو أي اعتبار آخر يجعل من المستحيل على أحدهما أن يلم ببيانات أو حتى ما عليه منح ثقة مشروعة للطرف الآخر"³.

¹ - سارة بيلامي، (الالتزامات المستحدثة كآلية لتحقيق العدالة العقدية في تنفيذ العقد)، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة 01، المجلد 39، العدد 04، الجزائر، 2022 ص 251.

² - بلعزوز رابح، النظام القانوني لعقد السياحة و الأسفار في التشريع الجزائري، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في القانون، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة بومرداس، الجزائر، 2005، ص 78.

³ - محمودي مليكة، المرجع السابق، ص 240.

وعلى ضوء ما سبق يمكن القول أن الالتزام بالإعلام قبل التعاقد هو التزام يختص به عقود الاستهلاك وبما أن عقد الخدمة السياحية من بين هذه العقود فيتم التعبير عنه بالشكل الآتي إن الالتزام بالإعلام قبل التعاقد هو التزام يقع على عاتق مقدمي الخدمات السياحية بالإدلاء بأية تفاصيل تخص العقد السياحي في إطار أن السائح هو مستهلك وهذا كي لا يشوبه أي عيب من عيوب الإرادة من طرف السائح، وكذلك يقوم هذا الالتزام على تحقيق تكافؤ بين المتعاقدين بحيث يكون كلا الطرفين على علم كيف يوم تساوي بمحل العقد من جهة وتحقيق مبدأ حرية التعبير واتخاذ القرار من جهة أخرى¹.

ويلاحظ كذلك من هذه التعريفات هو وجود أهمية بالغة لهذا الالتزام في العقد السياحي وتتجلى هذه الأهمية فيما يلي:

- تعزيز الحماية للسائح من خلال إعلامه بكل مقتضيات العقد.
- إعادة المساواة في العلم بين المتعاقدين كون أن هنالك اختلال في ميزان المعرفة لصالح المتعامل (مقدم الخدمات السياحية).
- إعادة التوازن في العقد كون أن الرضا اللازم لانعقاد العقد لا يتحقق إلا بالعلم والدراية الكافية بمحل العقد (الرحلة السياحية)².

أ. الأساس القانوني للالتزام بالإعلام قبل التعاقد:

تضاربت الآراء حول وجود الالتزام بالإعلام في العقد السياحي أم لا إذ أن المشرع لم ينص صراحة على هذا الالتزام في العقود السياحية ولكن على اعتبار أن العقد السياحي عقد استهلاك وباستقراء المادة 14 من ق 99-06 وذلك لما نص على أن العقد السياحي يتضمن وصفا لطبيعة الخدمات المقدمة والحقوق والالتزامات المتبادلة بين الطرفين خاصة فيما يتعلق بالسعر وإجراءات التسديد ومراجعة الأسعار المحتملة والجدول الزمني وشروط بطلان وفسخ العقد، وعليه يمكن القول أن المشرع أعطى فكرة حول البيانات أو المعلومات الضمنية في العقد السياحي واعتبارها التزام بالإعلام ولكن دون تحديد لفترته الزمنية

¹ - بن حمار محمد، المرجع السابق، ص 09.

² - نابي مريم، (دور الالتزام قبل التعاقد في حماية المستهلك)، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، جامعة مولود معمري، المجلد 03، العدد 04، الجزائر، 2019، ص 151.

إذا ما كان التزام بالإعلام قبل تعاقدى أو التزام بالإعلام تعاقدى ولكن نظرا لأهمية هذه البيانات في الفترة السابقة لمرحلة إبرام العقد فيمكن اعتبارها من بين الالتزام بالإعلام قبل التعاقدى.

كذلك وباستقراء المادة 09 من ق 99- 01 المتعلق بالفندقة نجد أن المشرع ذكر أن العقد الفندقى مبهم بمجرد القبول الصريح للعقد المقدم، (فبالنسبة لهذه النقطة) يمكن القول أن العرض لا يكتمل دون معلومات كيفية تجيد للطرف القبول¹ وهو ما دلت عليه المادة 39 من ق 99- 01 يتعين على الزبون التعرف على الأسعار وطرق تسديدها وعلى كل معلومة لها علاقة بالخدمات التي قد يطلبها من المؤسسة الفندقية² مما ولا شك فيه أن المشرع يشير ضمنا إلى إلزامية الإعلام قبل التعاقدى بحيث يقوم الفندقى بتقديم المعلومات اللازمة والكافية التي تحقق التساوي والتوازن بين الأطراف في مرحلة ما قبل التعاقد للمساهمة في تحقيق النتيجة المرادة وهي إبرام العقد، وتؤكد المادة 56 من ق 99- 01 على إلزامية الإعلام قبل التعاقدى من خلال ذكرها أن المؤسسة الفندقية ملزمة بتعليق أسعار الخدمات والرسوم والنظام الداخلى لها بشكل واضح وسهل القراءة في أماكن الاستقبال وكذا الغرف³.

وعلى اعتبار أن باقى مقدمى الخدمات السياحية مثل الناقل البحرى فى الرحلة السياحية البحرىة وكذا الدليل السياحى أو المطاعم السياحية... إلخ تبرم عقودها من طرف الوكالات السياحية فيطبق عليهم كذلك إلزامية الإعلام قبل التعاقدى والإدلاء بكل ما يستلزم تكافؤ المعلومات بينهم والسائح لإبرام العقد⁴. وفي الأخير يمكن القول أن الالتزام قبل التعاقدى هو التزام قبلى لم ينص عليه المشرع صراحة بالنسبة للعقد السياحى ولكن تطرق له ضمنا من خلال النصوص القانونية الخاصة من حيث التعريفات أو فى التزامات والتي تبرز الهدف الأساسى من الالتزام وهو بلوغ رضا السائح لإبرام العقد.

2. الالتزام التعاقدى بالإعلام السياحى:

يرتبط هذا الالتزام بالجانب التنفيذى للعقد وبإعلام السائح بالمعلومات عند تنفيذها ولمزيد من التفصيل وتبيان المقصود من هذا الالتزام سيتم تحديد مفهوم الالتزام التعاقدى بالإعلام .

1 - المادة 09 من ق 99- 01 سالف الذكر.

2 - المادة 39 من ق 99- 01 سالف الذكر.

3 - المادة 56 من ق 99- 01 سالف الذكر.

4 - المادة 04 من ق 99- 06 سالف الذكر.

الالتزام التعاقدي بالإعلام هو التزام مفروض على مقدمي الخدمات السياحية في المرحلة الفاصلة بين مرحلة المفاوضات ومرحلة التجسيد الفعلي أو التنفيذ الفعلي للعقد السياحي، فيعرف هذا الالتزام على أنه: "التزام أحد الطرفين بتقديم كافة البيانات والمعلومات اللازمة لمساعدة الطرف الآخر على إبرام العقد أو تنفيذه مرة بل تحذيره ولفت نظره إذا استدعى الأمر ذلك"¹.

إذ يجب على مقدمي الخدمات السياحية إضافة إلى المعلومات العامة المعلنة عنها يجب أن تضيف معلومات ووقائع أخرى تتعلق بمحل العقد في حد ذاته بما يشير إلى مضمونه وطريقة تنفيذه من بدايته وصولاً لنهايته ونعني بذلك موعد الانطلاق بطريقة النقل، مضمون النشاطات المرتبطة بالعقد، إحنا كيفية الإطعام،... إلخ إيه دون أن يتغافل المحترف عن ذكر معلومات إضافية مرتبطة بالبلد أو المنطقة التي سينفذ فيها العقد مع تبيان المخاطر المحتملة الوقوع وكذا طرق تفاديها أو الوقاية منها، مع الإشارة خصوصاً للشروط المتعلقة بأسعار الخدمات من حيث السعر الإجمالي أو كيفية الدفع المادة 17 من ق 99-06² وهو ما أكده المشرع في المادة 107 من القانون المدني التي أوردت الآتي بأنه يجب تنفيذ العقد طبقاً لما اشتمل عليه بمعنى أن أي معلومة تم الإدلاء بها يجب أن يتم تنفيذها في التجسيد الحقيقي للعقد وكذلك يجب أن يدلى بأي معلومة متعلقة بالمخاطر وفقاً لمبدأ حسن النية في التعاقد حتى وإن أثر ذلك في تراجع السائح عن العقد إلا أن المصادقية في الإعلام واجبة التطبيق.

وقد دل المشرع كذلك في المرسوم التنفيذي المنظم للممارسات نشاط الدليل السياحي أنه من واجبات أو بالأحرى من بين التزامات الدليل السياحي أن يقوم بالإعلام حول أي منطقة تمت زيارتها وكذلك تقديم شروحات مفصلة حولها³.

ومما سبق يمكن القول أن هذا الالتزام (الالتزام التعاقدي بالإعلام) هو التزام ناشئ عن الالتزام الأصلي المتمثل في الالتزام بالإعلام، ومرتبب بمرحلة التنفيذ (تنفيذ محل العقد السياحي)، في أن يقوم فيه مقدم

1 - مصطفى أحمد أبو عمر، الالتزام بالإعلام في عقود الاستهلاك، دراسة في القانون الفرنسي والتشريعات العربية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2010، ص 33، نقلاً عن، زليخة حيمر، المرجع السابق، ص 293.

2 - المادة 17 من ق 99-06 سالف الذكر.

³ لا يمكن مراجعة السعر المتفق عليه بين الطرفين إلا بموجب بند وارد في العقد.

3 - المادة 27 من المرسوم التنفيذي 06-224 سالف الذكر.

⁴ يتعين على الدليل خلال ممارسته أعماله أن يقوم بما يأتي... تقديم التعاليق والشروح للسياح حول الأماكن أو المناطق التي تتم زيارتها....

الخدمات السياحية ب إطلاع السائح أ ما سيتم تناوله في هذه الرحلة أي دون التغاضي عن أي معلومة والتي لا غنى على السائح عنها للوصول إلى مبتغى هذا الأخير والذي بذلك ينشئ التزام بتحقيق النتيجة وذلك بضمان تنفيذ الرحلة كما تم الإعلان عن تفصيلها والتي تم الاتفاق عليها مسبقا.

الفرع الثاني: الالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات السياحية ومراقبتهم:

يعتبر الالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات السياحية ومراقبتهم من بين الالتزامات قبل التعاقدية والتي تخص مقدمي خدمات معينين أبرزهم شركات السياحة والأسفار والوكالات السياحية والأسفار بحيث أنها تلجأ في بعض الحالات للاستعانة لآخرين من مقدمي الخدمات السياحية لتحقيق الغايات المرجوة من العلاقة التعاقدية الجامعة بينها وبين السائح المتمثلة في تنفيذ رحلة هادئة وآمنة له وعليه تم تقسيم هذا الفرع إلى أولاً: الالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات، ثانياً: الالتزام بمراقبتهم أثناء التنفيذ.

أولاً: الالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات السياحية:

يتضمن عقد الخدمة السياحية بعض المواضيع المرغوبة من طرف السائح لمقدمي الخدمات السياحية، والتي يضطر بموجبها مقدمو الخدمات السياحية اللجوء إلى مقدمين آخرين، ولكن وفق الالتزام بحسن الاختيار وعليه سيتم تطرق إلى التعريف به والنظر إلى الآليات المستعملة لأجل التحقيق الفعلي لهذا الالتزام.

1. تعريف الالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات السياحية:

يقع و على عاتق الوكالات والشركات السياحية والأسفار دور مهم في القطاع السياحي فهي تقوم على تنظيم الرحلات المنظمة والشاملة والتي يتعدد فيها الخدمات¹ فتستعين في هذه الحالة بمقدمي خدمات سياحية لتنفيذ الالتزامات المتفق عليها مع السائح² وذلك من خلال أن ينتقي ويختار ذوي الكفاءات والخبرات العالية الذين ترى فيهم القدرات المرادة على تنفيذ الرحلة كما ينبغي في العقد، وكما تجدر الإشارة لأن هذا

¹ - أحمد داود رقية، (الحماية القانونية للسائح في عقود السياحة الإلكترونية: الخدمات السياحية نموذجاً -دراسة مقارنة-)، مجلة دراسة وأبحاث، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة تلمسان، المجلد 12 العدد 03، الجزائر، 2020، ص 674.

² - ياسر أحمد بدر، (حماية السائح في عقود السياحة الإلكترونية)، كلية الحقوق، جامعة عين الشمس، القاهرة، مصر، أبريل 2017، ص 19.

الالتزام مرتبط بالالتزام باليقظة والتبصر بحيث يجب أن تكون الوكالة أو الشركات لها علم كافي بالمعلومات الفنية والمهنية في القطاع، وتكون كذلك على دراية كافية بممتهني السياحة المقبلين على التعامل معهم¹. إضافة لما سبق نجد أن المشرع لم يشير صراحة إذا هذا الالتزام ولم يعرفه غير أنه دل عليه ضمناً في المادة 21 من ق 99-06 التي باستقراءها نجد أن الوكالة السياحية أو الشركات السياحية تتحمل المسؤولية الناتجة عن كل ضرر قد يصيب السائح بسبب مقدم خدمة كانت قد لجأت إليه² كل مطاعم أو شركات النقل، أو إحدى الخطوط الجوية أو الفنادق أو المرشدين... إلخ.

فما سبق يمكن تعريف هذا الالتزام بالقول أنه الالتزام الذي يعتمد عليه مقدمو الخدمات السياحية المعنيون بعملية تنظيم رحلات شاملة أين أو غير شاملة، الأصل فيها هو اللجوء لممتهنين آخرين بغية تنفيذ الالتزامات وعلى أن يكون هؤلاء الممتهنين في مستوى يضمن جودة الرحلة المرادة، من حيث الأمن أو من حيث الراحة والاستجمام.

2. الآليات المستعملة في حسن اختيار مقدمي الخدمات السياحية:

لاختبار مقدمي الخدمات السياحية من طرف الوكالات يجب اختيارهم وفق معايير معينة تضمن من خلالها التمثيل الممتاز لها، وتختلف هذه المعايير في العالم بين دول العالم المتطور أو دول العالم الثالث بحيث تشتد المنافسة بين ممتهني الخدمات السياحية لتقديم أحسن الخدمات للعملاء متى ما تطور البلد إذ أن التطور يسمح بوجود فنادق ذات مستوى عالي أو بوجود ناقلين متنوعين وذوي مستوى وتطور... أين يضمن الجودة وسلامة للسائح³.

ويضاف إلى هذا أن من بين آليات حسن اختيار مقدمي الخدمات السياحية هو الأخذ بمعيار السمعة الحسنة⁴ كأن تحجز الوكالة للسائح في شركة الطيران الإماراتية أو القطرية، وأن يأخذ بمعيار الأمن والراحة من خلال اختيار فندق تتماثل صفاته والمعايير كفندق Marriott وكذلك الأخذ بمعيار توفر الشروط الصحية المطلوبة كالمياه المعدنية الموجودة في المركبات الحموية وغيرها... إلخ.

¹ - سميحة بشينة، المرجع السابق، ص 244.

² - المادة 21 ق 99-06 سالف الذكر، تكون الوكالة مسؤولة عن كل ضرر... ناتج عن أي مقدم تلجأ إليه الوكالة عند إنجاز الخدمات المتفق عليها.

³ - أحمد داود رقية، المرجع السابق، ص 675.

⁴ سميحة بشينة، المرجع نفسه، ص 292.

فتظل الغاية هي إرضاء الزبون وتحقيق غايته السياحية المرادة بأجود ما يمكن.

3. الطبيعة القانونية للالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات السياحية:

إن طبيعة هذا الالتزام لا و تعدوا إلى أن تكون التزام ببذل عناية، حيث يقتصر دور الوكالة على الاستخبار حول مقدمي الخدمات السياحية أو ممتهني سياحة وذلك ببذل جهد من أجل الحصول على جميع المعلومات حول هذا الممتهن لتحقيق المتعة والتسلية والراحة والترفيه للسائح¹. بحيث يعتبر الالتزام وببذل عناية هو أحد تطبيقات مبدأ حسن النية في تنفيذ العقود حتى وإن لم ينص صراحة على ذلك في العقد.

فمقدم الخدمة السياحية المعني بالالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات السياحية ملزم ببذل عناية في اختياراته كي تنفذ الالتزامات المتفق عليها على أكمل وجه².

وأكد ما سبق ذكره من خلال قضية حدثت تتلخص وقائعها في إصابة سائحين بتسمم في رحلة سياحية شاملة إلى مصر، مما منعهما من استكمال الرحلة بسبب المعاناة التي واجهوها، فأقام دعوى على الوكالة السياحية والأسفار وطالب بالتعويض، وقضت فعلا المحكمة بإصدار حكم لصالحهما مسببة في حكمها، خطأ الوكالة في اختيار مقدم الخدمة وفي مراقبته³.

أي أن الوكالة لم تبذل العناية الكافية لاختيار أحسن مقدم بإمكانه اللجوء إليه.

وبهذا فإن الالتزام ببذل عناية يمكن أن يتسع مجاله بحسب الدور التي تقوم به الوكالة بين التوسط أو التقديم الفعلي للخدمة، فبحدوث ضرر للزبون السائح وأثبت سوء اختيار الوكالة لمقدم الخدمة يتسع مفهوم الالتزام ببذل العناية لأن يصل إلى الالتزام بتحقيق نتيجة أين لا يمكن للوكالة التملص من مسؤوليتها إلا بإثبات السبب أجنبي⁴.

1 - حيمر زليخة، المرجع السابق، ص 292.

2 - قاسمي زهيرة، حسينة شروت، (حماية السائح في مرحلة تنفيذ عقد السياحة بين مقتضيات القواعد العامة وأحكام قانون 99-06)، مجلة إيليزا للبحوث والدراسات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، المجلد 06، العدد 01، الجزائر، 2021، ص 342.

3 - أحمد داود رقية، المرجع السابق، ص 672.

4 - بن قریش خالد، (المسؤولية العقدية للوكالات السياحية عن فعل مقدم الخدمة) مجلة بحوث في القانون والتنمية، جامعة بومرداس، الجزائر، 2021، ص 74، 75.

ثانياً: الالتزام بمتابعته ومراقبة مقدمي الخدمات السياحية:

إن الالتزام بالمتابعة والمراقبة لمقدمي الخدمات السياحية المختارين من طرف الوكالات والشركات هو التزام مرتبط بالالتزام بحسن الاختيار ولكن ليس ذلك الارتباط اللصيق إذ يعتبر الالتزام بالمراقبة والمتابعة التزام مستقل بذاته إذ أنه يقيد من الفترة ما قبل إبرام العقد إلى الفترة تنفيذ العقد.¹ فحتى وإن بذلت الوكالة أو الشركات عناية في تحقيق الالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات السياحية إلا أنه يجب عليها استكمال المتابعة والمراقبة أثناء تأدية أعمالهم في تحقيق محل عقد الخدمة السياحية.² ويتضح كذلك من خلال بذل العناية في تحقيق الالتزام بحسن الاختيار تسهيل عملية المتابعة والمراقبة للوكالات السياحية والأسفار كون اختياراتها ستقوم على أصحاب الخبرات وذوي الكفاءة وكل من لهم دراية تامة بالسياحة (ممتهنوا السياحة).³

وقد أقر المشرع في المادة 21 م ق 99-06 بأن الوكالة تتحمل أي ضرر قد يصيب السائح الزبون⁴ مما قد يدفع بالوكالة ببذل قصار جهدها لأن لا يقع أي ضرر لهؤلاء.⁵ وفي الأخير يمكن القول أن مقدمي الخدمات السياحية من وكالة وشركات سياحية ملزمون بمتابعته ومراقبة كل مقدم خدمة تم الاستعانة به لتنفيذ برنامج رحلة حسب القواعد الأخلاقية المهنية وكذا تنفيذها لما نص عليه المشرع في نصوصه وإلا ترتبت على عاتقهم مسؤولية متى ما أصيب السائح الزبون بضرر.

المطلب الثاني: التزامات مقدمي الخدمات السياحية ما بعد إبرام العقد:

إن مرحلة ما بعد إبرام العقد هي المرحلة التي تلي الإبرام مباشرة والتي من بين آثارها القانونية نشوء التزامات على عاتق مقدمي الخدمات السياحية جميعاً وفقاً لما تضمنه القانون والتي تعتبر من بين التزاماته الرئيسية التزام بالمطابقة (الفرع الأول) الإلتزام بضمان السلامة للسائح لشخصه وماله (الفرع الثاني)، وكذلك الإلتزام بالتنفيذ الفعلي لمحل العقد السياحي المتفق عليه (الفرع الثالث).

1 - قاسمي زهير، حسينة شروت، المرجع السابق، ص 347.

2 - أحمد داود رقية، المرجع السابق، ص 347.

3 - رابح بلعزوز، المرجع السابق، ص 89.

4 - المادة 21 من ق 99-06 سالف الذكر.

5 - بلعزوز رابح، المرجع نفسه، ص 90.

الفرع الأول : الإلتزام بالمطابقة :

يعتبر الإلتزام بالمطابقة من بين الأسس التي يقوم عليها تنفيذ محل العقد, و قد كرس المشرع هذا الإلتزام في قانون 03-09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش, مقارنة بالقوانين الخاصة بالسياحة نظرا لخصوصية محل عقودها , و على هذا الأساس تم تقسيم الفرع إلى قسمين تمثل أولهما : في ضبط مفهوم الإلتزام بالمطابقة, و ثانيهما : مدى إمكانية تطبيق الإلتزام بالمطابقة في مجال الخدمات السياحية.

أولا : مفهوم الإلتزام بالمطابقة :

لتحديد مفهوم الإلتزام بالمطابقة و يجب التطرق إلى تعريف هذا الإلتزام و كذا تحديد وسائل تطبيقه.

1. تعريف الإلتزام بالمطابقة :

أ. **تعريف المطابقة :** تعرف المطابقة على أنها " مطابقة الشيء المبيع للمواصفات المتفق عليها في العقد لإشتراطات الصريحة فيها أو الضمنية"¹ بمعناه يتوافق كل الصفات المتفق عليها و المشترطة في محل عقد البيع, و أي إختلاف لهذا المدلول يدرج تحت طائلة عدم المطابقة و التي تعني " الإختلاف بين الشيء المسلك فيه و الشيء المتفق عليه في العقد"²

ب. **تعريف الإلتزام بالمطابقة :** إن الإلتزام بالمطابقة هو إلتزام أوجبه القانون من أجل ضمان منتج صالح سواء لإستعمال أو إستغلال من طرف المستهلك و يقع هذا الإلتزام على عاتق البائع لمصلحة المستهلك.³

قد أوجب المشرع في القانون 03-09 و خصص له الفصل الثالث كاملا تحت عنوان إلزامية مطابقة المنتوجات من الباب الثاني المعنون بحماية المستهلك.

فوفق لنص المادة 11 نجد أن المشرع قد أقر بضرورة وجوب مجموعة من الخصائص لتكريس هذا الإلتزام و التي تمثلت في معايير معينة نذكر منها : مدى إستجابة المنتج للطلبات المستهلك المشروعة, طبيعة و

¹ أمال بوهنتالة, ميلود بن عبد العزيز, (الإلتزام بالمطابقة كآلية لضمان جودة المنتوجات في عقود الإستهلاك في التشريع الجزائري), مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي, جامعة باتنة 1, المجلد 9, العدد 1, الجزائر, 2022, ص 36.

² أمال بوهنتالة, ميلود بن عبد العزيز, المرجع نفسه, ص 36.

³ ريمة العايب, البعد البيئي للإلتزام بالمطابقة في عقود التجارة الإلكترونية, مداخلة اليوم الدراسي : ضوابط حماية البيئة في المعاملات التجارية الإلكترونية, جامعة 08 ماي 1945, كلية الحقوق و العلوم السياسية, يوم 28 ديسمبر 2020.

صفته, مميزاته الأساسية, تركيبته نسبة مقوماته اللازمة... الأخطار الناجمة عنه, تغليفه, تاريخ صنعه أو التاريخ الأقصى للإستهلاك... إلخ.¹

و يضاف على ما سبق و بإستقراء نص المادة 12 من قانون 03-09 نجد أن المشرع في خضم إلزامية المطابقة أوجب توافق المنتج للمواصفات التقنية الفنية بمعنى المطابقات القانونية دون المطابقات العقدية التي تدخل إلزامية الضمان حسب نص المادة 13 و ما يليها من نفس القانون² بمعنى الإلتزام بما أورده بنود العقد من إتفاقات.

2. مدى إمكانية تطبيق الإلتزام بالمطابقة في مجال الخدمات السياحية :

نصت المادة 11 من القانون 03-09 على أنه: " يجب أن يلبي كل منتج معروض للإستهلاك الرغبات المشروعة للمستهلك من حيث طبيعته وصفه ومنشئه... , كما يجب أن يحترم المنتج المتطلبات المتعلقة بمصدره و النتائج المرجوة و المميزات التنظيمية من ناحية تغليفه و تاريخ صنعه و التاريخ الأقصى للإستهلاكه...³

حيث أن نص المادة أعلاه قام على ركائز واجبة أن تكون مطابقة للمواصفات المحددة قانونا مثل: ذلك طبيعة المنتج ومنشئه ومميزاته الأساسية... وكافة المتطلبات الأخرى, و عليه فإن هذه الخصائص لا تخدم وتطبق على مجال الخدمات أساس ذلك أنها لا تتصف باللموسية كقاعدة عامة. كما أكد المرسوم التنفيذي 05-465 في 6 ديسمبر 2005 والمتعلق بتنظيم التقييس وسيره الذي حدد مجال تطبيق اللوائح الفنية في المنتجات الفلاحية.⁴

3. خصوصية المطابقة في مجال الخدمات السياحية :

تكمن هذه الخصوصية في كونها مختلفة بالنسبة لما هو معروف عنه بالنسبة للسلع, حيث نرى أن معناها خضوع مقدم هذه الخدمة لمقاييس تعرف بمقاييس الإستغلال و مقاييس الجودة في كل قطاع.

¹ المادة 11 من قانون 03-09 سالف الذكر و التي عدلت بنص المادة 2 من قانون 09-18 المعدل و المتمم للقانون 03-09 سالف الذكر.

² يلس آسيا, المرجع السابق, ص166.

³ المادة 11, القانون 03-09.

⁴ المرسوم التنفيذي رقم 05-464, المؤرخ في 09 ذي القعدة 1426, الموافق ل 11 ديسمبر 2005 المتعلق بتنظيم التقييس و سيره , ج ر, العدد 80.

أ. مطابقة الخدمة لمقاييس الإستغلال :

من أجل أن يمارس نشاط خدماتي أو مهني وجوب توفر شروط محددة قانونا مثال ذلك توافر مؤهلات و خبرات علمية لدى مقدم الخدمة, أو في بعض القطاعات توفر أو وجوب حصوله على رخص من أجل بدأ تقديم تلك الخدمات.¹

• الشروط الشخصية :

إشترط القوانين في هذا الشق كون مقدم تلك الخدمات مقدمة من طرف شخص مؤهل في النشاط , المواد ممارسة و ذو خبرات عالية و ان يكون ذو خلق حسن بمعنى أن الوكيل أو الفندقى وجب القانون عليهم أن يكونوا ذو خبرات عالية في مجال السياحة و لا يمكنهم ممارسة هذه الأنشطة الخدماتية.

• الشروط المادية :

تكمن في وجوب توفر هياكل و اماكن العمل حيث إشتترطت المادة 07 من القانون 06-19² أن تكون لمقدم الخدمة منشآت مادية ملائمة, ليحدد القرار المؤرخ في 26 فيفري 2001 مميزات المنشآت الخاصة بالوكالات السياحية كونها تكوم مزينة و محترفة و ظهورها كطرف بارز و قادر على تقديم أفضل الخدمات بحيث يكون تخصيص هذه الاماكن لجزء للإدارة و جزء لإستقبال الجمهور في أحسن ظروف الراحة.

أما بالنسبة للفنادق و منح المرسوم 2000-130 المؤرخ في 11 يونيو 2000 المعدل و المتمم معايير التصنيف المؤسسات الفندقية إلى رتب حيث يمكن إعتبارها معايير لمطابقة الخدمات الفندقية المقدمة و الرتبة التي تتمتع بها المؤسسة الفندقية, فالخدمات التي يقدمها فندق من خمس نجوم ذات مواصفات جودة عالية مقارنة مع الرتب الأقل منه.³

ب-مطابقة الخدمة السياحية لمقاييس الجودة :

• المقصود بالجودة :

¹ يلس آسيا, المرجع السابق, ص173.

² المادة 07 من القانون 06-99.

³ المرسوم التنفيذي 2000-130 المؤرخ في 11 يونيو 2000, ج ر, العدد 35, المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 05-457 المؤرخ في 24 نغمبر 2005, ج ر, العدد 77.

تبنى المشرع المفهوم الإقتصادي للجودة عندما إشتراط ركائز في المادة 11 من القانون رقم 03-09 و هذه الركائز حيث نرى أن هذه الجودة جاء إرتباطها فقط بالسلع دون الخدمات و هذا أقر القانون أنه مادام مقدم تلك الخدمة محل ثقة فإن واجب عليه مراعاة رغبات المستفيد من القانون 01-99 بقوله :

"يهدف هذا القانون إلى دعم الإحترافية و تحسين نوعية الخدمات".

كما أشارت المادة 23 من القانون رقم 03-01 المتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة التي تنص على أنه :

" يجب ان تستجيب الخدمات و الأنشطة السياحية لمقاييس النوعية و التصنيف و الإستغلال المنصوص عليها في التشريع و التنظيم المعمول بهما.

حيث نستنتج أن كل هذه المواد جاءت بفائدة و هي تحسين الجودة للمستفيد من الخدمات على أتم وجه.¹

• **الجودة في مجال الخدمات السياحية :**

وضحت وزارة السياحة و الصناعة التقليدية في متناول المهنيين الجزائريين لقطاع السياحة " دليل الجودة" حيث يهدف هذا الأخير إلى تحديد معايير الجودة و إلتزاماتها في 3 فروع و هي الفنادق و المطاعم, وكالات السياحة و الأسفار, و تفسر ذلك هو مايكن كل مهني في هذا القطاع من التقييم الذاتي لخدماته كما يوضح الإجراءات المتاحة للترشح من أجل الحصول على العلامة التجارية المسماة ب " جودة السياحة الجزائرية" , و ذلك بإتباع منهج التحسين المستمر للخدمات الفندقية² و السياحة و المطاعم لإرضاء المستفيدين, و تمكين مقدمي الخدمات من إكتساب شعار " جودة السياحة الجزائرية".

وذلك شعار هو علامة تجارية مخول من قبل لجنة وطنية تابعة لوزارة السياحة و الصناعة التقليدية و التي تضم ممثلين من قطاع السياحة و ممثلين عن إدارات اخرى و ممثلين عن المعهد الجزائري للتقييم و عن جمعيات و إتحادات مهنية و خبرات في الجودة و ذلك بعد توافر شروط مطلوبة من بينها مطابقة شروط الإستغلال و ممارسة النشاط...إلخ

حيث تعتبر هذه العلامة شهادة ضمان الجودة وكسب ثقة الزبائن.

كما أشار هذا الدليل إلى مفهوم الجودة المتمثل في خدمة الزبون، فيرى أن إمتداد الخدمات إلى ما بعد تقديم الخدمة و ذلك بالإنصات إليه بكافة الطرق.

¹ يلس آسيا, المرجع السابق, ص176.

² يلس آسيا, المرجع نفسه, ص180.

الفرع الثاني: الالتزام بضمان سلامة السائح:

يعتبر الالتزام بضمان السلامة من بين أكثر الالتزامات أهمية في العقود، بما يعبر كذلك على أنه مبدأ أساسي في العديد من الصناعات والقطاعات ويتعلق بالمنتجات أو الخدمات التي يتم تقديمها آمنة وغير ضارة لمستخدميها وعليه ولمزيد من التفصيل تناولنا في هذا الفرع مفهوم هذا الالتزام وكذا تكريس هذا الالتزام في العقد السياحي:

أولاً: مفهوم الالتزام بضمان السلامة:

لتحديد مفهوم هذا الالتزام تناولنا تعريفه وكذا طبيعته القانونية.

1. تعريف الالتزام بضمان السلامة:أ. التعريف اللغوي:

السلامة مشتقة من كلمة سلم (سلاما، سلامة)، من الأمر: نجا منه، تخلص من العيوب.¹

ب. التعريف الاصطلاحي:

الالتزام بالسلامة "هو للالتزام الذي يقع على عاتق البائع المحترف، بعد إلحاق ضرر بالأشخاص". ويعرف أيضا أنه التزام تبعي، مفروض على مدين محترف، بعدم إلحاق أضرار بصحة أو سلامة الأشخاص (الأضرار الجسدية أو الأضرار النفسية).²

وأضيف إلى هذه التعريفات تعريف آخر أشمل تضمن: "أن الالتزام بضمان السلامة هو الالتزام الذي يكون فيه التكامل الجسدي والصحي للمتعاقد الدائن، محفوظا من أي أذى يسببه تنفيذ الالتزامات التعاقدية في الاتفاق المبرم بينه وبين المدين (الحرفي أو المهني)، فالناقل على سبيل المثال يلتزم بأن يوصل المسافر إلى وجهته سالما معافى، ويشمل هذا الالتزام الوقت من اللحظة التي يركب فيها السيارة أو القطار أو أي وسيلة أخرى...".³

¹ - القاموس المدرسي (عربي-عربي)، المرجع السابق، ص 337.

² - المر وسام، التزام المنتج بالسلامة -دراسة مقارنة-، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بالفايد، تلمسان، الجزائر، 2008-2009، ص 03-04.

³ - مواقي، بناني أحمد، (الالتزام بضمان سلامة المفهوم، المضمون، أساس المسؤولية)، مجلة المفكر، جامعة محمد خيضر، بسكرة، المجلد 09، العدد 1، الجزائر، 2014، ص 415.

وعليه فيمكن القول أن هذا الالتزام هو التزام يقع على عاتق المهني أين يجب عليه الحفاظ على أمن الزبائن المستهلك، من أي ضرر سواء مادي أو معنوي، والأخذ بالحيطه والحذر في تعاملاته من أجل تحقيق الحماية للسائح.

ج. التعريف القانوني:

لم يتطرق المشرع إلى تعريف الالتزام بضمان السلامة من خلال نصوصه فقد نص المشرع في نص المادة 04 من ق 09-03 المتعلق بحماية المستهلك¹ حيث أشار إلى إلزامية سلامة المواد الغذائية غير أنه بهذا يكون قد خص السلع دون الخدمات.

أما فيما يخص المنتجات بصفة عامة سلع وخدمات فإننا نجد أن المشرع قد ذكر أن أي منتج معروض للاستهلاك يجب أن يكون آمنة ولا يحدث أي ضرر لمستهلكها.²

ف نجد باستقراء بعض نصوص ق 09-03 أن المشرع قد ألزم على المتدخل بالحفاظ على سلامة المستهلك بحيث يقع كواجب عليه ولا يقبل أقل من ذلك³ وفي هذا السياق أصدر المشرع م ت رقم 12-203 المتعلق بالقواعد المطبقة في مجال أمن المنتجات⁴ فذكر الالتزام بضمان السلامة من خلال المادة 05 من نفس القانون: "يجب أن تستجيب السلعة أو الخدمة بمجرد وضعها رهن الاستهلاك للتعليمات التنظيمية المتعلقة بها في مجال أمن وصحة المستهلكين...".⁵

1 - المادة 04 من ق 09-03 سالف الذكر.

فذكر: "يجب على كل متدخل في عملية وضع المواد الغذائية للاستهلاك احترام إلزامية سلامة هذه المواد، والسهر على أن لا تضر بصحة المستهلك...".

2 - المادة 09 من ق 09-03، سالف الذكر.

"يجب أن تكون المنتجات المعروضة للاستهلاك مضمونة وتتوفر على أمن بالنظر إلى الاستعمار المشروع منتظر منها وأن لا تحقق ضررا بصحة المستهلك وأمنه ومصالحه...".

3 - مواقي بناني أحمد، المرجع نفسه، ص 416.

4 - المرسوم التنفيذي رقم 12-203 المؤرخ في 14 جمادى الثانية 1433 الموافق ل 06 مايو 2012 الذي يتعلق بالقواعد المطبقة في مجال أمن المنتجات، ج ر، العدد 28.

5 - المادة 05 من المرسوم التنفيذي رقم 12-203 سالف الذكر.

إذ يذكر أن السلع والخدمات الموجهة للاستهلاك يجب أن تكون خاضعة للقواعد الأمنية والصحية للمستهلكين، كما هو ملاحظ أيضا أن المشرع أشار لسلامة من خلال الاستعانة بمصطلح الأمن أمن المستهلك.

في الأخير يمكن القول أن هذا الالتزام من بين الالتزامات التي أشد عليها المشرع خاصة في جانب المسؤولية المترتبة على الإخلال بهذا الالتزام وذلك لحماية المستهلك من أي ضرر محتمل الوقوع من ضرر جسدي أو مالي أو حتى معنوي ويفهموا كذلك أن ليس هناك مجال للمساس بسلامة المستهلك وإلا اعتبر المتدخل أنه قد أخل بالتزامه.

2. الطبيعة القانونية للالتزام بضمان السلامة:

يصعب تحديد الطبيعة القانونية للالتزام بالسلامة فيما إذا كانت التزام ببذل عناية أو التزام بتحقيق نتيجة، وأهمية الأخذ بعين الاعتبار الطبيعة القانونية للالتزام تتعلق بعبء إثبات اللزم لقيام المسؤولية.

أ. الالتزام بضمان السلامة هو التزام ببذل عناية:

لإلتزام ببذل عناية هو الالتزام الذي يتعهد المدين فيه ببذل عناية معينة، اتجاه الدائن، فإذا كان الالتزام بضمان السلامة هو التزام ببذل عناية عندها يقع على المستهلك عبء إثبات خطأ المتدخل بأنه لم يتخذ الاحتياطات اللازمة للحفاظ على المنتج سلعة خدمة¹، والإثبات هنا بالنسبة للمستهلك يكون بالدليل الحقيقي الذي يوضح خطأ المتدخل وبأنه لم يتخذ إجراءات السلامة اللازمة.²

ب. الالتزام بضمان السلامة هو التزام بتحقيق نتيجة:

الالتزام بتحقيق نتيجة هو ما يكون محله قام المدين بعمل بغية الوصول لتحقيق نتيجة أو أمر معين، ولا يكون بذل العناية للوصول للنتيجة سوى وسيلة وليست هي محل الالتزام، فإن لم تحقق النتيجة انعقدت مسؤولية المدين.³

¹ - كركوري حنان، المرجع السابق، ص 159.

² - بطيمي حسين، غزالي نصيرة، (طبيعته أساس الالتزام بضمان السلامة)، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الأغواط، المجلد 13، العدد 13، الجزائر، 2017، ص 67-68.

³ - أنظر الموقع <http://ftn4-بذل-عناية-وتحقيق-النتيجة/alukah.net/sharia/o/116858>، اطلعت على الموقع يوم 21/05/2023 على الساعة 22:12.

وفي الالتزام بتحقيق نتيجة لا نحتاج إلى إثبات خطأ بل يكفي عدم تحقق النتيجة إلا إذا أثبت أن تحقق النتيجة المرادة راجع لسبب أجنبي أو قوة قاهرة.

ثانياً: تكريس للالتزام بضمان السلامة في عقد الخدمة السياحية:

اعتبر ضمان سلامة السائح هي من الأولويات في هذا العقد أين يجب أن لا يصيبه أي مكروه خلال تنفيذه لمحل عقد الخدمة السياحية.

لقد خول المشرع أهمية كبيرة للالتزام بضمان السلامة في عقد الخدمة السياحية حيث تطرق له من خلال نصوصه بصفة ضمنية وأخرى صريحة.

فقد أقر على أن الوكالات السياحة والأسفار ملزمين بأخذ كل ما له علاقة بتحقيق الأمن للزبون السائح لشخصه وماله من خلال نص المادة 18 من ق 99-06 إذ ذكرت يجب على الوكالة، في إطار ممارسة نشاطها أن تأخذ جميع الإجراءات والاحتياطات التي من شأنها توفير أمن الزبون وممتلكاته التي تقبل التكفل بها¹ وفي حالة الإخلال بهذا الالتزام رتب المشرع انعقاد مسؤولية الوكالة حيث جاء في نص المادة 21 من ق 99-06 أنه تكون الوكالة عن كل ضرر يتعرض له الزبون مترتب عن عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي لالتزاماتها وكذا عن كل ضرر آفل ناتج عن أي مقدم خدمة تلجأ إليه الوكالة عند إنجاز الخدمات المتفق عليها.²

ويلاحظ هنا بمفهوم هذه المواد أن المشرع قد أخذ بنتيجة أي معناه أنه يعتبر هذا الالتزام غير محقق متى ما تحققت نتيجة الضرر، سواء كان بفعل مباشر من الوكالة أو بفعل الغير كأن الوكالة قد استعانت به لتنفيذ العقد.

فتنعه مسؤوليتها عن هذا الضرر في مواجهة السائح المضرور وذلك لتعزيز حماية هذا الأخير. أما بالنسبة للمؤسسات الفندقية فقد ألزمها المشرع على الخضوع لهذا الالتزام، محافظاً على نفس المبدأ وهو حماية السائح وقد نص صراحة على هذا الالتزام من خلال نصف المادة 23 من ق 99-01 أين ذكر: "يلتزم الفندق بضمان سلامة وأمن الزبون وأمتعته الشخصية والأشياء التي يودعها في المؤسسة الفندقية وتوابعها".

¹ - المادة 18 من ق 99-06 سالف الذكر.

² - المادة 21 من ق 99-06 سالف الذكر.

وعزز فكرة الالتزام بضمان السلامة من خلال الفقرة الثانية من نفس المادة " يكون الفندق مسؤولاً عن التلف والتخريب والسرقة الواقعة داخل المؤسسة الفندقية...¹دون أن ننسى المسؤولية المتعلقة بالأضرار الجسدية والتي تتعدّد إذا ما أخل بالالتزام ضمان السلامة والتي أشار لها المشرع من خلال المادة 25 من ق 99-01 حيث جاء فيها: " يكون الفندق مسؤول عن الضرر المترتب عن وفاة الزبون أو الجروح الناجمة عن حادث وقع داخل المؤسسة الفندقية التي يقيم فيها أو المرافق التابعة لها أو أي مكان يقع تحت مسؤوليتها...²"

الفرع الثالث: الالتزام بالتنفيذ الفعلي لمحل عقد الخدمة السياحية:

إن الالتزام بضمان تنفيذ عقد الخدمة السياحية من طرف مقدمي الخدمات يعتبر أساس العقد وذلك إعمالاً للنص القانوني المتمثل في المادة 106 من ق مدني " العقد شريعة المتعاقدين، فلا يجوز نقضه، ولا تعديله، إلا باتفاق الطرفين، أو لأسباب التي يقرها القانون"، بحيث يقع على كل مقدم تنفيذ العقد بحذافيره، والإخلال بهذا العقد لا تترتب عليه مسؤولية فقط عند عدم التنفيذ أو التعديل أو حتى الإصابة بأضرار بل يتطرق لأبعد من ذلك أين تعنى مخالفة هذا الالتزام المساس بسمعة مقدمي الخدمات السياحية، أين تترزع ثقة السائح الزبون فيهم، وعليه تم تناول هذا الفرع لتوضيح مضمون هذا الالتزام (أولاً) ومدى جواز التعديل فيه (ثانياً).

أولاً: مضمون للالتزام بالتنفيذ الفعلي لمحل عقد الخدمة السياحية:

إن السائح لتلبية حاجته السياحية يلجأ لإبرام عقد خدمة سياحية مع مقدمي الخدمات السياحية الممتهنين في هذا المجال، فيلتزمون بموجب هذا العقد بالدقة والانضباط لتحقيقه وتنفيذه على أكمل وجه وعليه سنتطرق للتعرف على هذا الالتزام وما هي الحدود التي تفرض وجوده.

1. تعريف الالتزام بالتنفيذ الفعلي لمحل عقد الخدمة السياحية:

أ. التعريف الفقهي:

ما دام أن عقد السياحة أبرم وصنف عقد من عقود الثقة المشروعة بين المتعاقدين وهم السائح والوكالة السياحية والأسفار فإن هذه الأخيرة يقع على عاتق وكيلها بالالتزام بحسن تنفيذ برنامج هذه الرحلات السياحية

¹ - المادة 23 من ق 99-01 سالف الذكر.

² - المادة 25 من ق 99-01 سالف الذكر.

لأن التعاقد السائح معه ما هو إلا من أجل تجنب مشقة إجراءات النقل ومتاعب الرحلة ومشاكل تنفيذ هذه الرحلة وبهذا فهو ينتظر من ذلك الوكيل بفاغ الصبر أن يحقق غايته المرجوة ألا وهي حسن تنفيذ برنامج تلك الرحلة دون متاعب وأضرار.¹

فحسن هذا التنفيذ بمعنى أن الوكيل يكون ملتزما من أول شيء ألا وهو احترام مواعيد الانطلاق المحددة في ذلك البرنامج إلى غاية نهايته.²

ولهذا نستنتج من أن الوكالات السياحية ملزمة بتنفيذ كافة الخدمات التي تم الاتفاق عليها في ذلك العقد السياحي دون خلاف ودون نقص وأن أي نقص في التنفيذ يترتب عليها مسؤولية تتحملها مع تعويض للطرف المضرور.

ب. التعريف القانوني:

إن المشرع أشار في المادة 21 من القانون 99-06 أن الوكالة مسؤولة عن كل ضرر يتعرض له الزبون مترتب عن التنفيذ الكلي أو الجزئي لالتزاماتها...³

فعند أخذنا لهذا الشق من المادة نرى أن الوكيل ملزم بتنفيذ بنود العقد المبرم بينه وبين السائح والزبون المتعاقد معه وهذا التنفيذ لا يمكن أن يكون ناقصا كما أنه لا يمكن أيضا للوكيل أن يغير من ذلك الالتزام بصفته المنفردة إلا بتعاقد مع ذلك الزبون المستهلك.⁴

كما نرى أيضا أن هذا الالتزام يقع على عاتق مقدمي الخدمات من جهة أخرى في الفندق مثلا هو أيضا ملتزم بإكمال تنفيذ برنامج الرحلة الذي طلب منه من قبل الوكالات والفندق لا يحق له التملص من أية مسؤولية بل هو أيضا يقف على أمن وسلامة السائح منذ دخوله للفندق إلى غاية خروجه، حيث أشارت المادة 22 من القانون⁵، 99-01: أن يلتزم الفندق باحترام جميع الالتزامات ويكون مسؤولا أيضا في حالة الإهمال، ومنه نستنتج أن هذا الالتزام يكون ملم لجميع الأفراد على مسؤوليتهم تنفيذ برنامج الرحلة وهذا

¹ - خديجة عبد اللاوي، (المنازعات الناشئة بين وكالات السياحة والأسفار والزبون المتعاقد معها في ظل القانون الجزائري)، المجلة الجزائرية للقانون البحري والنقل، المجلد 02، العدد 01، الجزائر، 2015، ص 62.

² - عصماني سماعيل، المرجع السابق، ص 64.

³ - المادة 21 القانون 99-06 سالف الذكر.

⁴ - سارة بيلامي، المرجع السابق، ص 248.

⁵ - المادة 22 القانون 99-01.

التنفيذ يجب أن يكون مقدم على أوجه الامتياز وأي إهمال فإنه يقع هناك مسؤولية اتجاه ذلك المستهلك (السائح).

كما نرى أيضا أن الزبون يمكن أن يتعاقد مباشرة مع الفندق عن طريق عقد و هذا العقد يقوم على أداء خدمات معينة إتجاه الزبون حيث أشار إليهما المشرع في المادة 07 من القانون 01-99 التي نصت على "يقصد بعقد الفندقية في مفهوم هذا القانون كل عقد يلتزم بمقتضاه الفندقي، الذي يمارس نشاطه بمقابل،... الزبون مؤقتا دون أن يتخذ هذا الأخير الفندق مسكنا له، و المحافظة على أمتعته التي يودعها في المؤسسة، و تقديم خدمات إضافية له عند الحاجة مقبل موافقة الزبون على تعليمات النظام الداخلي و دفعه مبلغا تقدر قيمته حسب نوعية الخدمات ".

حيث أورد المشرع هذا الإبرام مباشرة مع الفندق و الزبون دون الحاجة إلى وسيط بينهم.¹ و ما أشارت إليه المادة 08 من نفس القانون و هذا يعني أن هذا الفندق هو من يتحمل كافة المسؤوليات إتجاه الزبون.²

حيث نرى أن أساس هذا الإلتزام هو المادة 22 من القانون 01-99 و التي نصت على :
" يلتزم الفندقي بإحترام جميع الإلتزامات و يكون مسؤولا أيضا في حالة الإهمال..."³
و منه نستنتج أن هذا الإلتزام ملم لجميع الأفراد على مسؤوليتهم في تنفيذ محل العقد الخدمة السياحية و هذا التنفيذ يكون على وجه الإمتياز ودون أي إهمال و أي شيء يقع على الزبون فإنه يوقع مسؤولية إتجاهه.

2. حدود الإلتزام بالدقة في تنفيذ الخدمات السياحية:

إن الهدف الرئيسي من عقد الخدمة السياحية المبرم بين السائح مقدمي الخدمة السياحية واقف على مختلف الخدمات التي يتم تقديمها من نقل، وإقامة مثلا في الفنادق، بل يمتد هدفها إلى تحقيق الرفاهية والراحة النفسية في نفسية ذلك الزبون، وعلى هذا يمكن قياس هذا النطاق من خلال 03 عناصر والتي استخلصها الفقيه الفرنسي Courat وهي المكان والزمان والغاية من الرحلة.

¹ المادة 07 من القانون 01-99.

² المادة 08 القانون نفسه.

³ المادة 22 القانون 01-99.

أ. من حيث المكان:

يقع التزام مقدم الخدمة السياحية باحترام بنود العقد المتفق عليهما بينه وبين السائح في محل العقد ويقوم هذا من خلال تحديد اسم المكان ومواصفاته وكافة المعلومات الخاصة به، مع إمكانية نقل السائحين إلى الأماكن المتفق عليها واحترام كافة خطوات جدول الرحلة المتضمن للجولات، النزاهات والزيارات... إلخ.¹

ب. من حيث الزمان:

الزمن يلعب دور كبير في برنامج الرحلة حيث يجب توظيفه على نحو أحسن يساهم في تحقيق الراحة النفسية للسائح، ولهذا عندما يتكون مثلا برنامج الرحلة على زيارة أماكن مختلفة، فهذا يجب عليهم أن تكون منظمة من خلال زيارة مثلا الأماكن القريبة ثم البعيدة وأن لا تخط بين هذه الأماكن من أجل عدم الوقوع في فخ إرهاق السائح وفقد الانسجام في برنامج الرحلة.

كما أيضا يجب على مقدم الخدمة السياحية أن يحترموا المواعيد المتفق عليها ما بينهم وبين الزبون² التي يرغب في قضاء الوقت فيها كمثلا احترام الوكالة لفترات الإجازة للزبائن كما حكم بمسؤولية وكالة السياحة والأسفار في مواجهة السائح عن سوء الخدمة الفندقية بعد أن تبين أن الوكالة أهملت في مواعيد الوصول للوفد السياحي، هذا الإهمال نتيجة لعدم إخطار الفندق.

ج. من حيث الغاية:

تتمثل هذه الغاية في عنصر الراحة فيتحقق هذا العنصر إلا بتحقق العنصرين السابقين احترام المكان والزمان فعندما تكون الوكالة منظمة لبرنامج الرحلة تنظيما دقيقا بداية من تحديد والاتفاق على بنود العقد ومرورا بمختلف الخدمات المقدمة من نقل وإقامة وزيارة لمختلف الأماكن فإنها هنا حققت الغاية اللازمة في تنفيذ هذه الخدمة السياحية.³

فهذه الإقامة يجب أن تكون محترمة لهذا السائح بمعنى أن تلبه كيفك احتياجاته من أجل أن تحقق له الراحة وتتحقق هذه الأخيرة بتوفير من الفندق كل وسائل الراحة التي يحتاجها هذا السائح حيث نصت

1 - محمودي مليكة، المرجع السابق، ص 317.

2 - أحمد السعيد الزقرد، المرجع السابق، ص 318.

3 - محمودي مليكة، المرجع السابق، ص 318.

هذا الهدوء في المادة 20 من القانون 99-01: يلتزم الفندق بتوفير الهدوء للزبون في كل أماكن المؤسسة الفندقية، ولهذا نستنتج أن ما دام السائح غايته هو الحصول على عنصر الراحة فالكل ملتزم بتوفيرها له.¹

ثانياً: إمكانية تعديل أو إلغاء العقد السياحي من طرف مقدمي الخدمات:

وقع تقسيمه كما يلي:

1. تعديل العقد السياحي بالإرادة المنفردة لمقدمي الخدمات السياحية:

من المفروض أن العقد السياحي ينفذ في إطار ما تم الاتفاق عليه، وأن يلتزم مقدمو الخدمات السياحية بتنفيذ التزاماتهم المتعلقة بتجسيد فعلي وكلي لمحل العقد السياحي، وهو ما أكدته المشرع باعتبار أن لمقدمي الخدمات السياحية دائنين فهم ملزمون بتأدية ما تعهدوا به²، وعلى اعتبار أن العقد شريعة المتعاقدين³ فلا يجوز المساس بالعقد دون اتفاق طرفين أو لأسباب يقرها القانون.

وكذلك فقد دل المشرع في ل ق 99-06 على أن العقد السياحي عقد مبرم وقائم باتفاق طرفيه لأنه إنتاج لإرادة كليهما⁴، فعلى مقدمين خدمات أن يلتزموا بضمان سير وتنفيذ حسن، سليم وعلى أكمل وجه حسب ما تم الاتفاق عليه، وعليه فإن القانون الجزائري ينص على أنه يمكن تعديل العقد السياحي من طرف مقدمي الخدمات السياحية، بموافقة الطرف الآخر بالعقد ويكون ذلك بطريقة تضمن حقوق كل منهما وكذا تبقي على التزاماتهما، ويكون التعديل إما قبل التنفيذ أو أثناء التنفيذ حسب حاجة السائح أو حسب الأوضاع المفروضة آنذاك، بالإضافة لأن يكون التعديل واضح وصريح ومفهوم ويتمشى مع الشروط والضوابط المنصوص عليها قانوناً.

وتأسيساً على ما سبق ذكره فإن العقد السياحي إذا تضمن شرطاً للتعديل وتمت الموافقة عليه من الطرفين فيمكن بذلك لمقدمي الخدمات السياحية التعديل كما يجوز اللجوء للقاضي من طرف السائح لتعديل العقد ما إن وجدت شروط تعسفية بالعقد، أما إذا لم يتوفر شرط التعديل، صمام ده السلطة المقدر للمقدمين في تعديل العقد السياحي بالإرادة المنفردة؟⁵

1 - المادة 20 من القانون 99-01 سالف الذكر.

2 - المادة 160، ق مدني سالف الذكر.

3 - المادة 106، ق مدني سالف الذكر.

4 - المادة 14 ق 99-06 سالف الذكر.

5 - بلعزوز رابح، مرجع سابق، ص 96.

إن عدم وجود شرط متفق عليه مسبقاً بين الطرفين العقد السياحي قد يضمن إمكانية تعديل العقد السياحي شبه مستحيلة، ولكن توجد بعض الحالات أين تجعل إمكانية التعديل ممكنة وهي أين يضطر مقدمو الخدمات السياحية لأسباب خارجية للجوء للتعديلات في مضمون العقد بحيث قد يمس بالنقل أو المواعيد المتفق عليها سابقاً أو استبدال الرحلة السياحية البحرية بأخرى، فللسائح هنا حالات يمكن أن يرد على المقدمين بهم دون أن يتم خلال بحقه في التعويض جراءه الضرر الذي قد لحقه من التعديل وبعد أن يتم وإخطاره عن طريق الكتابة من قبل مقدمي الخدمات:¹

- إما أن يتم فسخ العقد واسترجاع كامل المبلغ سابق له دفعه.
- إما القبول بالتعديل المقترح من طرف مقدمي الخدمات ويتم إضافة ملحوظة يوقع عليه كلا الطرفين، ويتم زيادة أو خصم الخدمة حسب التسعيرة الجديدة.²
- إذا ما تضمن التعديل شروط تعجيزية السائح فله أن يلجأ للقاضي أو للجهات المعنية لحل المنازعة المثارة وتحديد الحقوق والالتزامات من جديد.

أما بالنسبة لتعديل العقد بعد الشروع في تنفيذ العقد فيقع على السائح اختياراً قبولاً بالتعديلات المقترحة في هذه المرحلة بحيث لا يلتزم السائح بدفع أي فارق بين أسعار الخدمات الأصلية والمقترحة، ولكن يقع على مقدمي الخدمات دفع الفارق إذا ما كانت الخدمات المقترحة لا تضاهي تلك الأصلية.³ أما إذا لم يكن هناك أي اقتراح لخدمات بديلة أو رفض السائح تلك المقترحة يلتزم مقدمو الخدمات السياحية أمام السائح بالتعويض حسب الضرر.⁴

2. إلغاء العقد السياحي بالإرادة المنفردة لمقدمي الخدمات السياحية:

بعد الأخذ بنفس الأساس القانوني العقد شريعة المتعاقدين من نص المادة 106 ق م في كل العقود بما فيهم العقد السياحي، فالقوة الإلزامية للعقد تجعله واجب النفاذ، فلا يجوز إلغائه دون وجود شرط منصوص عليه في بنود العقد أو بترخيص متفق عليه مسبقاً فأي فعل خارج عما ورد (إنهاء العلاقة التعاقدية بين طرفي العقد)، فهي بذلك خروج عن المبدأ العام للعقد.

1 - سميحة بشينة، مرجع سابق، ص 253، 254.

2 - بلعزوز رابح، مرجع نفسه، ص 98.

3 - بلعزوز رابح، مرجع سابق، ص 99.

4 - بلعزوز رابح، مرجع نفسه، ص 99.

وعليه فإن الأصل بالنسبة لإلغاء العقد والعدول عنه يجب أن يكون كشرط أو بند منصوص ضمن العقد، أو يكون الإلغاء بترخيص قانوني.

فيعد عدم تنفيذ العقد السياحي وإنهائه بإرادة منفردة من طرف مقدمي الخدمات السياحية هو إخلال بالالتزام بتنفيذ محل العقد السياحي وعلى مقدم الخدمات السياحية أن يرد ما دفعه السائح من تكاليف على الخدمات الملغاة، ومما لا شك فيه أنه قد لحقه ضرر يتعلق بالخسارة المادية ومعنوية إذ أنه لم يبلغ مراده ولم يحظى بفرصة الحصول على الترفيه أو أي هدف سياحي آخر فضلا عن عدم إمكانية لجوئه لمقدم سياحي آخر أحيانا نتيجة لانقضاء المدة المخصصة من قبله لتنفيذ العقد السياحي.¹

وعلى عكس ما ذكرنا، فإن كان لمقدمي الخدمات السياحية سبب وجيه لإلغاء العقد، كأن هناك ترقبات لحدوث كوارث طبيعية أو إمكانية حدوث حروب فيكون بذلك مقدم الخدمات قد ضمن سلامة السائح، فتكون هناك إمكانية أن لا يلتزم مقدم الخدمة بالتعويض أو أن يكون هناك تعويض للعقد الأول بعقد الثاني حسب اتفاق الطرفين.²

1 - سميحة بشينة، المرجع السابق، ص 257.

2 - سميحة بشينة، المرجع نفسه، ص 258.

خلاصة الفصل الأول:

مما تقدم نلخص إلى عقد الخدمة السياحية الجامع بين مقدمي الخدمات السياحية والسائح و الزبون هو عقد فريد من نوعه كونه يرتكز على أساس مختلف عن ماهو معروف و هو الخدمة و الذي يضيف له خصائص منها ما هو متداول في باقي العقود و منها بعض الخصائص الخاصة التي تضيف طابع التميز مما يجعل له كذلك طبيعة قانونية خاصة أثارت جدلا كبيرا في تحديديها.

وعقد الخدمة السياحية كغيره من العقود تنشأ بمقتضاه حقوق و إلتزامات تقع على الطرفين إلا أن المشرع شدد على الإلتزامات التي تقع على مقيم الخدمة السياحية حيث أورد عدة إلتزامات قانونية من أجل حماية السائح الزبون و كذا تحقيق غايته السياحية من ترفيه، راحة، و غيرها... إلخ و ذلك بإستغلال النصوص القانونية الخاصة في الجانب السياحي كقانون 01/99 المتعلق بالفندقة و القانون 06/99 الذي ينظم نشاط وكالات السياحة و السفر و كذا بعض من القوانين المرتبطة.



الفصل الثاني:

مسؤولية مقدمي الخدمات السياحية عن

الاخلال بالالتزامات المقررة



الفصل الثاني: مسؤولية مقدمي الخدمات السياحية عن الاخلال بالالتزامات المقررة:

تعتبر مخالفة مقدمي الخدمة السياحية لالتزاماتهم من التصرفات الغير الأخلاقية و الغير قانونية كونها ستلحق ضرر بالسائح الزبون , و لذا فرض الزبون في هذه النقطة قيام المسؤولية المدنية على مقدمي الخدمات السياحية لتحديد الضرر أو الخطأ أو الجملة المعنية به ليتبعها بعد ذلك الآثار المترتبة على قيام هذه المسؤولية لجبر الضرر الحاصل من خلال آليات التعويض بغية الحفاظ على حق كل الطرفين (المبحث الأول)

و يضاف إلى هذا أن هذه التجاوزات المجهودة والمنبوذة شرعا و قانونا خصص لها جهاز إداري يعاين و يتابع مقدمي الخدمات السياحية من أجل الحد من هذه المخالفات بإصدار عقوبات إدارية و التي تتلوها تحمل المسؤولية الجزائية التي تقض عقوبات جزائية على جرائم المخالفات المتمثلة في مخالفة الإلتزامات القانونية لمقدمي الخدمة السياحية. (المبحث الثاني)

المبحث الأول: المسؤولية المدنية لمقدمي الخدمات السياحية :

تعد المسؤولية المدنية من أهم الركائز التي يقوم عليها العقد و التي من خلالها يمكن تحديد العواقب اللاحقة للملتزم لأنها عبارة عن جزاء يقوم جراء الإخلال بالإنفاق عليه مسبقا¹ و الذي قد يؤول إلى بطلان العقد و فسخه كما هو الحال بالنسبة للعقد الفندقية حيث أقر المشرع في المادة 42 و المادة 45 من قانون ق 01/99 المشروع أنه إذا لم يمثل مقدم الخدمة السياحية للإلتزامات المفروضة تكون هناك إمكانية فسخ العقد و بطلانه و سكوت المشروع عن الفسخ و البطلان في حالة مخالفة الإلتزامات في القانون 06/99 , و على إثر هذا وجب تحديد أساس المسؤولية المدنية و كذا تحديد الآثار اللاحقة بها لتلافي الأضرار الناجمة عن المخالفة , لذا تم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين : تمثل أولهما في : قيام المسؤولية لمقدمي الخدمات السياحية و كمطلب ثاني : آثار قيام المسؤولية لمقدمي الخدمات السياحية

¹ محمد البوشواري , المسؤولية المدنية, الطبعة 2, مطبعة أشرف تاسيلا, أكاديمية المغرب, 2008, نقلا عن الموقع

star times.com/?=21566848 أطلع عليه يوم 2023/05/05 على الساعة 15: 17:

المطلب الأول: قيام مسؤولية مقدمي الخدمات السياحية

تعرف المسؤولية المدنية على أنها " إلتزام بموجب قد يندرج من أدبي أو اخلاقي أو طبيعي إلى موجب مدني متمثل بمصلحة مالية أو بعمل أو الإمتناع عن عمل معين، فإذا يتناول الموجب إلتزاما بالتعويض عن الأضرار التي يحدثها الإنسان للغير بفعله أو بفعل التابعين له ، أو الأشياء الموجودة بحراسته أو نتيجة لعدم تنفيذه لإلتزامته العقدية" ¹ و تقسم المسؤولية المدنية إلى مسؤولية تقصيرية و مسؤولية عقدية.

فتعرف المسؤولية التقصيرية على أنها تلك المسؤولية التي تنشأ نتيجة إخلال بإلتزام أضر بذلك مصالح الغير و أن يلتزم من أضر الغير بالتعويض عن الضرر ² و التعويض هنا يكون دون الحاجة لرابطة قانونية تجمع بين الطرفين ³ .

و تعرف المسؤولية العقدية على أنها الإخلال بإلتزام تعاقدية حيث أن إذا لم يتم التنفيذ لأي إلتزام متفق عليه في خضم العقد قامت المسؤولية العقدية ⁴ و قد نص المشرع على ان العقد شريعة المتعاقدين فلا يجوز نقضه أو تعديله دون إتفاق بين الطرفين ⁵

و يثار هنا تساؤل هل المسؤولية المدنية في إطار عقد الخدمة السياحية نتاج عن المسؤولية العقدية أم تتسع لتشمل المسؤولية التقصيرية؟

و عليه و بما أن المسؤولية المدنية المترتبة عن مقدمي الخدمات السياحية تكون تحت إطار العقد فالمسؤولية المنطبقة هي مسؤولية عقدية لتكون المسؤولية التقصيرية جزء من المسؤولية العقدية كون أن الأولى تكون ناتجة عن الاخلال بالالتزامات تعاقدية و الثانية تكون جزءا لفعل غير مشروع و بالتالي:

¹ مقال علمي لمريم الأسقر، نشر بتاريخ 21/06/2023 أنظر الموقع : المسؤولية % 20 المدنية - political

/encyclopedia.ory/dictionary/ إطلعت عليه يوم 06/05/2023 على الساعة 11: 36

² محمد المهدي بكرابي، جامعي مليكة، الإتجاهات الحديثة في نظرية المسؤولية المدنية ،ملتقى دراسي،كلية الحقوق و العلوم السياسية،قسم الحقوق و مخبر القانون و المجتمع،جامعة أدرار،الجزائر،يوم 23ماي 2013 ص 27.

³ المادة 124 من ق،المدني و ما يليها و التي يقع موقعها بالنص في الباب الاول : مصادر الإلتزام ، الفصل الثالث،الفعل المستحق للتعويض.

⁴ محمد صبري السعدي ،المرجع السابق ،ص327.

⁵ المادة 106 من ق.مدني . سالف الذكر .

مجال دراستنا في المسؤولية المدنية سيكون في إطار المسؤولية العقدية لمقدمي الخدمة السياحية¹ عليه فإن نقسم هذا المطلب لفرعين هما:

الفرع الأول: المسؤولية العقدية لمقدمي الخدمات السياحية عن فعل شخصي:

المسؤولية العقدية لمقدمي الخدمات عن فعل شخصي في العموم هي مسؤولية التي تقوم على من أحدث الضرر متصمنا تدخله المباشر في إحداثه و هو ماجاء في مضمون نص المادة 124 : "كل فعل أيا كان يرتكبه الشخص بخطئه و يسبب ضررا للغير يلزم من كان سببا في حدوثه بالتعويض"² و تقوم هذه المسؤولية كذلك حول الإلتزامات التعاقدية أي أي إلتزام ناشئ عن العقد بغض النظر عن ما إذا كان إلتزام بتحقيق نتيجة أو ببذل عناية.³

و ينقسم الضرر محتمل الوقوع للسائح إلى : ضرر جسدي و ضرر مالي و عليه فإن نجد :

أولا : المسؤولية العقدية لمقدمي الخدمات السياحية عن الأضرار الجسدية :

لا يكفي تحقيق المسؤولية العقدية توافر وجود خطأ عقدي , أين نجد عدم قيام مقدمي الخدمات السياحية أو ما يعرف بالمدين بتنفيذ إلتزاماته العقدية أو التأخر في التنفيذ, عن عمد أو بإهمال, و ذلك حسب نص المادة 176 ق.م⁴ حيث تنقرر مسؤوليته و إلتزام بالتعويض إلى أثبت المدين ان عدم التنفيذ أو التأخير خارج عن إرادته و لم يكون سوء نية, و حتى و إن لم يكن هناك سوء نية إلى أن الضرر بالنسبة للدائن أي السائح محققا , فتتشكل بذلك المسؤولية العقدية.

¹ أقرت محكمة النقض الفرنسية بعد تردد طويل حول مسألة المسؤولية المطبقة إذا ما إجتمعت المسؤولية التصريية و العقدية فقضت على عدم الخيار , فقد قررت هذه المحكمة بانه إذا ما إجتمعت شروط المسؤولية العقدية, و تكون العلاقة بين طرفي العقد فإن المضرور لا يحق له أن يتمسك بقواعد المسؤولية التصريية حتى و لو كان له الحق في ذلك " نقض فرنسي , الغرفة المدنية الأولى, 1982/05/11, مجلة قصر 1982, الجزء 2, ص 612 تعليق F.cha bas نقلا عن : (لم يذكر إسم الكاتب) : محاضرات في المسؤولية المدنية – كلية الحقوق فاسا-جامعة سيدي محمد بن عبد الله : المغرب 2018-2019 ص 21.

² المادة 124 من ق.م. سالف الذكر .

³ سميحة بشينة : المرجع السابق ص 282.

⁴ المادة 176 من ق.م. سالف الذكر : أقرت ب : " إذ استحال على المدين أن ينفذ الإلتزام عينا حكم عليه بتعويض الضرر الناجم عن عدم تنفيذ إلتزامه, ما لم يثبت إستحالة التنفيذ نشأت عن سبب لا يدل فيه, ويكون الحكم كذلك إذا تأخذ المدين في تنفيذ إلتزامه "

و الضرر هنا نعني به : الأذى الذي قد يصيب الشخص في ذاته أو في حق من حقوقه¹ و الضرر الذي قد يصيب الشخص في ذاته هو نفسه الضرر الجسدي و الذي نعني به بصفة أحق هو الأذى الذي يصيب الفرد من جرح و كسر و إتلاف عضو من أعضائه أو حتى المرض بسبب تناول أطعمة فاسدة . أو حتى أن يقع الضرر على الحياة فيسبب وفاة الدائن² , أين يحدث ضررا ماديا : من حيث مبالغ العلاج , و ضررا معنويا من حيث الألم الذي قد يشعر به و كذلك خيبة أمله في تعطيل محل العقد السياحي.³ و منه فيمكن القول أن الضرر الجسدي من أخطر الأضرار التي من الممكن أن تصيب السائح المستهلك كونها تمس بالصحة الجسمانية له , و التي قد يكون السائح أكثر عرضة لها متى مكان محل العقد السياحي مرتبط بمدة زمنية طويلة⁴ لذا فلا بد على مقدمي الخدمات السياحية ضمان سلامة السائح فقد نص المشرع في المادة 22 من قانون الفندقية على ان الفندقية يجب عليه تنفيذ كل الإلتزامات و إلا تترتب عليه المسؤولية نتيجة الإهمال⁵

واكد كذلك (المشرع) على المسؤولية الناجمة عن الضرر للسائح⁶ و أشار للضرر الجسدي اللاحق للسائح في المواد 25 و 26 من ق 01/99 و التي كان مفادها أن الفندقية يكون مسؤولا متى ما أصاب السائح ضرر جسدي أدى إلى إصابته بجروح أو أدى إلى وفاته أو تسبب في تسممه في المؤسسات الفندقية أو أحد المرافق التابعة لها⁷

¹ العربي بلحاج : النظرية العامة للإلتزام في القانون المدني الجزائري (الفعل غير مشروع-الإثراء بلا سبب - و القانون) : ديوان المطبوعات الجامعية : الجزائر : 2001 : ص284.

² عميري مليسة,مطراف أنيس : الضرر في المسؤولية العقدية, مذكرة لنيل شهادة ماستر في القانون الخاص المعمق , كلية الحقوق و العلوم السياسية,جامعة مولود معمري , تيزي وزو : الجزائر : 2019: ص11.

³ سميحة بشينة : المرجع السابق,ص 283.

⁴ بن حمار محمد : المرجع السابق ص 94

⁵ المادة 22 من ق 01/99 سالف الذكر : " يلتزم الفندقية بإحترام جميع الإلتزامات و يكون مسؤولا أيضا في حالة الإهمال"

⁶ المادة 24 ق 01 /99 . سالف الذكر : نص على " لا يمكن للفندقية أن يتنكر لمسؤوليته كما هو منصوص في المادة 22 أعلاه : عندما يكون التلف و التخريب و السرقة ناتجا عن خطئه أو عن الأشخاص الواقعين تحت مسؤوليته"

⁷ الماد 25 من ق 01/99 سالف الذكر " يكون الفندقية مسؤولا عن الضرر المترتب على وفاة الزبون أو الجروح الناجمة عن حادث وقع له داخل المؤسسة الفندقية التي يقيم فيها أو المرافق التابعة لها أو في أي مكان يقع تحت مسؤوليته"

المادة 26 من نفس القانون : " يكون الفندقية مسؤولا عن كل ضرر ناتج عن كل حالة وفاة الزبون أو تضرره نتيجة تناول مأكولات أو مشروبات قدمت له, إلا إذا ثبت ان الوفاة لا علاقة لها بهذه المؤكولات و المشروبات ..."

كذلك فيما يتعلق بالأضرار الجسدية التي ترتب مسؤولية فإن نجد الوكالات السياحية و الأسفار على إعتبار أنها نت بيم مقدمي الخدمات السياحية أكثر شيوعا و التي يلجأ لها السياح للحصول على الخدمات السياحية فقد أشار المشرع إلى وجوب تنفيذ إلتزاماتها و إلا ترتبت عليها مسؤولية عن الأضرار ممكنة الحدوث و التي يكون سببها إما عدم تنفيذ كلي أو جزئي للإلتزامات أو عن ناتج إي خدمة مقدمة من قبلها كالأضرار التي يمكن أن تؤذي السائح الناتجة عن سوء إختيار مقدمي الخدمات السياحية¹ فبالإتالي تقوم مسؤوليتها العقدية عن أفعالها الشخصية إتجاه السائح² فيحق للسائح المضرور الرجوع على الوكالة كونها الأقرب إلى مصلحته في جبر الضرر بإعتبار أن هذه الأخيرة هي من قامت بتنظيم رحلة شاملة و إتصالها بشكل مباشر بمحل العقد السياحي و ذلك بعد غض النظر عن الحالة التي تكون فيها الوكالة وسيط "و تأكيدا لما سبق ذكره أعلاه فقد أقر القضاء الفرنسي بمسؤولية الوكالة السياحية و الأسفار في دعوى تتلخص وقائعها في إصابة عدد من السياح بجروح أثناء الرحلة لحظة خروج المركبة التي كانوا على متنها من الطريق السريع, و ذلك أساس الخطأ في إختيار المركبة الذي قادها بسرعة تزيد عن الحد المسموح به قانونا, فضلا عن وجود عطل في الفرامل بالإضافة لأن المرشد السياحي صغير السن و ليس على دراية كافية ببرنامج الرحلة السياحية, و قد أقرت المحكمة بأن الوكالة قادت الزبائن في ظروف ينجم عنها الخطر, و أساءت في إختيار مقدمي الخدمات السياحية و لا تتخذ إحتياطات كافية كي تتم الرحلة في ظروف آمنة و تعتبر مسؤولة خصوصا في الخطأ المرتكب أين أساءت إختيار مقدمي الخدمات³ "

و في الأخير يمكن القول أنه : إذا ما أصاب السائح ضرر تمثل في ضرر جسدي له, و أثبت أن الضرر كان جزءا خطأ إرتكبه مقدمو الخدمات السياحية شخصا و يخالف الإلتزامات التعاقدية جاز له المطالبة بالتعويض عن الضرر اللاحق به نتيجة لقيام المسؤولية التعاقدية لمقدم الخدمة السياحية.

ثانيا : المسؤولية العقدية لمقدمي الخدمات السياحية عن الأضرار المالية :

¹ المادة 21 من ق 99/06 : تكون الوكالة مسؤولة عن كل ضرر يتعرض له الزبون مترتب عن عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي لإلتزامها و كذا كل ضرر آخر ناتج عن أي مقدم خدمة تلجأ إليه الوكالة عند إنجاز الخدمات المتفق عليها.

² بن حمار محمد , المرجع السابق , ص 94

³ حكم صادر عن محكمة النقض الفرنسية بتاريخ 29-01-1996, أشار إليه عصماني سماعيل, المرجع السابق, ص 83.

الضرر المالي هو كل ضرر يمس بالحقوق المالية للفرد¹ و التي قد تعني الإنقاص في الذمة المالية له, و الضرر المالي الذي قد يصيب السائح في إطار العقد السياحي كسرقة أمتعته أو إتلاف ما أودعه لمقدمي الخدمات السياحية أو أن يحدث له ضرر مالي نتيجة لإخلال بتنفيذ إلزام بشكل كلي أو جزئي من طرف مقدمي الخدمات السياحي.² و على شئيل الحصر فسيكون مجال دراستنا حول الأمتعة المعهود بها و الغير معهود بها لمقدمي الخدمات السياحية و التي تقيم ضرر مالي منشأ لمسؤولية عقدية.

1. الأمتعة المعهود بها لمقدمي الخدمات السياحية :

دائما ما يتضمن محل العقد السياحي المراد تنفيذه وجود أمتعة للسائح تختلف قيمتها المالية من شخص لآخر و غالبا ما يتم إيداعها لدى مقدمي الخدمات السياحية, و يكون هذا الإيداع وفقا لنص المادة 590 ق م " الوديعة عقد يسلم بمقتضاه المودع شيئا منقولاً إلى المودع لديه على أن يحافظ عليه لمدة و على أن يرده عينا"³ و عليه و بموجب هذا النص فإن السائح يعامل معاملة المودع و مقدمي الخدمات السياحية يعامل معاملة المودع لديه وفق عملية أين يلتزم المودع لديه بالحفاظ على ما تسلمه من المودع و أن يبذل في ذلك عناية الشخص العادي و قد شدد المشرع من إلتزامات المودع لديه وفقا للمواد 591 و ما يليها إلى غاية المادة 595 من القانون المدني الموجود تحت عنوان إلتزامات المودع لديه. و تقوم مسؤولية مقدمي الخدمات السياحية إذا ما أثبت الخطأ المابشر لمقدمي الخدمات عن فقدان أو إهمال الأمتعة المعهود بها فقد أوضح المشرع في قانون 06 /99 على أن من واجب الوكالات السياحية أن تأخذ بجميع الإحتياطات التي توفر أمن الزبون و ممتلكاته⁴ و أشار ان أي ضرر محتمل الوقوع تتحمل فيه الوكالة المسؤولية مالم تثبت عكس ذلك⁵.

1 عبد الله بن علي بن سالم الشلبي, (الضرر و مقدار تعويضه في القانون العماني), مجلة الصدى للدراسات القانونية و السياسية, جامعة صحار -سلطنة عمان-, العدد 8, سلطنة عمان, 2021, ص 50.

2 عصماني سماعيل, المرجع السابق, ص 84.

3 المادة 590 من ق, م سالف الذكر.

4 المادة 18. من ق 06 /99 سالف الذكر.

5 المادة 21 من ق 06 /99 سالف الذكر.

و يستقراء المادة 23 من ق 01/99 فإن نجد أن نفس الفكرة منطبقة إذ أن المشرع ذكر الآتي : " يلتزم الفندقى بضمان سلامة الزبون و أمتعته الشخصية و الأشياء التي يودعها في المؤسسة الفندقية و توابعها, و يكون الفندقى مسؤولاً عن تلف أو تخريب و السرقة الواقعة داخل المؤسسة الفندقية ..."¹ و بالقياس على ما سلف ذكره فإن نجده يتطابق و باقى مقدمي الخدمات السياحية, و نجد كذلك انه يترتب على مقدمي الخدمات السياحية الحفاظ على الأمتعة المعهودة بها من طرف السائح و عدم المساس بها دون إذن صاحبها و إلى قامت مسؤولية مقدمي الخدمات السياحية في مواجهة السائح المتضرر من عدم الإلتزام بحفظ الودائع²

2. الأمتعة غير المعهود بها لمقدمي الخدمات السياحية :

في حالة ما إذا لم يعهد السائح بأمتعته لمقدمي الخدمات السياحية فلا تترتب مسؤولية على هذا الأخير , غير أنه لا بد و النظر إلى الزمان و المكان الذي حدث فيه الضرر و هو ما لا يخرج عن أمرين ألا و هما :³

أ. تضرر الأمتعة أثناء النقل :

تضمن العقود السياحية المتضمنة النقل بعض الأمتعة التي تخص السائح من مستلزمات و متطلبات شخصية , فيما لا يتجاوز الحد الأقصى المسموح به و المذكور في التذكرة سواء كان النقل بري, بحري أو جوي و تبقى الأمتعة تحت مسؤولية السائح قبل إبرام العقد⁴ و لا يسأل الناقل عنها حسب ما ذكر المشرع في المادة 67 من الأمر 75-95 ليس على الناقل أن يحرس الطرود المحمولة باليد و التي يحافظ عليها المسافرين⁵ و على عكس ما ذكر فإن الناقل يكون مسؤولاً متى ما تسلم الأمتعة حسب نص المادة 47 من

¹ المادة 23 من ق 01 /99 سالف الذكر.

² نصيري بلخيري , مرجع سابق, ص73.

³ بلعزوز رابح, المرجع السابق : ص 119.

⁴ محمودي مليكة, المرجع السابق, ص351.

⁵ الأمر رقم 75-59 المؤرخ في 26-09-1975 المتضمن القانون التجاري ج.ر عدد 77, المؤرخة في 26-09-1975 المعدل والمتمم القانون رقم 15-20 المؤرخ في 30-12-2015 ج ر عدد 71 الصادر في 30-12-2015. المادة 67 من ق.تجاري سالف الذكر.

ق التجاري " يعد الناقل مسؤولاً وقت تسلمه الأشياء المراد نقلها عن ضياعها الكلي أو الجزئي أو تلفها أو التأخير في تسليمها " ¹

حيث أن المشرع أكد أنه بعد إبرام العقد و أثناء التنفيذ لا بد من الإيداع (الأمتعة) كي تترتب مسؤولية على مقدم الخدمات السياحية و إلا فإن السائح هو من يتحمل عبئ الضرر .

و عليه فيمكن القول : أن الضرر المتعلق بالأمتعة الغير معهود بها في إطار النقل (النقل السياحي سواء رحلة سياحية مباشرة أو عن طريق وكالة) تقع تحت مسؤولية السائح وحده إلا إذا ما أثبت أن الخطأ كان صادر من الناقل و كان مقصده سوء نية كي تقوم مسؤوليته العقدية و التي تتضمن إلزامها سلامة السائح الجسدية و المالية . ²

ب. تضرر الأمتعة أثناء الإقامة : (عقد الفندقية)

في هذه النقطة نجد أن السائح قد يصيبه ضرر في أمتعته غير المعهود بها , في مكان الإقامة محل العقد السياحي (مؤسسات فندقية , المركبات الجوية, مجمع سياحي ...) و المسؤولية المتعلقة بوديعة الفندق غير الوديعة العادية كون أن الوديعة الفندقية تشتمل على ما عهد به السائح و ما كان غير ذلك ³ و عليه فالفندقي مسؤولية كبيرة إتجاه السائح, خاصة و أن الفندقية له حالات قليلة فقط تمكنه من رفض أمتعة السائح ⁴ و إلا فهو ملزم بقبول الوديعة عنده و تقوم مسؤوليته ما إذا لم يقبل إيداع أشياء من الواجب قبول إيداعها ⁵ كما يعتبر كل ما يصطحبه السائح معه مودعا لدى الفندقية حتى و لم يتم التسليم مباشرة فالفندقي في هذه الحالة ليس ملزم ببذل عناية بل تحقيق نتيجة ⁶

¹ المادة 47 من ق.تجاري سالف الذكر .

² المادة 62 من ق.تجاري.سالف الذكر " يجب على ناقل الأشخاص أن يضمن أثناء مدة النقل سلامة المسافرين..."

³ محمودي مليكة , المرجع السابق، ص 353.

نظم المشرع أحكام الوديعة الفندقية في القانون المدني في المواد 599 و مايلي الموضحة تحت عنوان أنواع الوديعة حيث أخص المشرع أحكام خاصة بها تميزها عن الوديعة العادية.

⁴ المادة 19 ق 2. من ق 01/99 سالف الذكر.

⁵ المادة 17 ق 3 01/99 سالف الذكر.

⁶ بوعلام أم الخير,راشدي خيرة,مسؤولية وكالة السياحة و الأسفار ,مذكرة لنيل شهادة ماستر في القانون : كلية الحقوق و العلوم السياسية ,جامعة أحمد دراية-أدرار-الجزائر 2021,2022,ص50.

وفي حالة تحقق الضرر للأمتعة السائح فهو ملزم على أن يحظر الفندق فور علمه بحدوث الضرر وإلا فله أجل ستة أشهر من يوم مغادرته المؤسسة الفندقية كي يخطره وإلا سقطت الدعوى بالتقادم ولا تترتب أي مسؤولية على الفندق و سقط حقه في طلب التعويض¹

وعليه فيمكن القول أن المسؤولية العقدية المتعلقة بجبر الضرر الناتج عن الأضرار المالية متى ما كانت تخص الامتعة الغير معهود بها في إطار المؤسسات الفندقية او ما إذا كان محل العقد السياحي عقد فندقي قائمة أين ما حدث أي ضرر لأمتعة السائح الموجودة في المؤسسة الفندقية أو مرفق تابع لها مالم يثبت الفندق وجود قوة قاهرة منعه من الحفاظ على الأمتعة حتى وإن لم يتم تسليمها له تسليمًا مباشرًا.

الفرع الثاني : المسؤولية العقدية لمقدمي الخدمات السياحية عن فعل الغير :

يعبر المسؤولية العقدية عن فعل الغير عن إرتباط الضرر بفعل شخص له علاقة غير مباشرة بالعقد المبرم و مقدموا الخدمات السياحية التي من الممكن أن ترتبط بهذه المسؤولية و كل مقدم يستعين بأشخاص آخرين لتأدية إلتزامه التعاقدية المتضمنة بعقد الخدمة السياحية و على إثر هذا سنحصر إطار دراستنا في المسؤولية العقدية لأحد المقدمين الذي يستعين بالغير لتأدية واجباته و هو وكالة السياحة و السفر و منه فسنتناول من خلال هذا الفرع التعريف بهذه المسؤولية و كذا تحديد نطاقها.

أولاً: تعريف المسؤولية العقدية لوكالة السياحة و السفر المترتبة عن فعل الغير:

تعددت التعريفات الفقهية و القانونية للمسؤولية العقدية لوكالة السياحة و السفر عن فعل الغير و عليه سيتم التطرق لبعض من هذه التعريفات و كذا التطرق لموقف المشرع الجزائري منها :

1. التعريف الفقهي :

ان إلتزامات و خدمات الوكالة السياحية كثيرة و متنوعة و شاملة لنشاطات كثيرة و هذه الكثرة من النادر أن تتولاها لوحدها و إنما تتعهد بتنفيذها إلى آخرين يساعدها بالقيام بهذه الخدمات , و مما لا شك نرى أن هؤلاء المعهود اليهم تلك الخدمات غالباً ما يرتكبون أخطاء أثناء أداء هذه المهام وهذه الأخطاء تمس و تلحق أضرار بالزبائن المتعاقدين² مع هذه الوكالات السياحية و الأسفار .

¹ المادة 37 من ق 01/99 سالف الذكر.

² كركوري حنان , المرجع السابق,ص220.

عبارة فعل الغير : "يدخل في معناها الإنسان و الحيوان و الجمادات المختلفة التي لا تتال عن الأضرار التي تقع منها على الغير و يكون تعويض ضررها على الغير أي على كل شخص تمكن مطالبته شخصيا أوفي ماله بالتعويض لجبر الضرر الذي يلحق بالغير سواء وقع الضرر مباشرة أو تسببا¹ و منه نستنتج أن هذه المسؤولية تقوم على خطأ نشأ عن إهمال ممن هم و قعت على عاتقهم خدمات معينة و هم ملزمون بحسن أدائها.

2. التعريف القانوني :

أقر المشرع في المادة 21 من القانون 06/99 التعريف هذه المسؤولية حيث قال : "تكون الوكالة مسؤولة عن كل ضرر يتعرض له الزبون مترتب عن عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي لالتزاماتها و كذا كل ضرر آذر ناتج عن أي مقدم خدمة تلجأ إليه الوكالة عند إنجاز الخدمات المتفق عليها " ² حيث نرى ان الشرع حمل المسؤولية إلى كافة من يقع على عاتقه أداء أي خدمة إتجاه السياح بل وجه صحيح ومخطط خالي من الأضرار .

و بهذا فهذه المادة هي الأساس القانوني لمسؤولية وكالة السياحة و الأسفار الفندقية عن فعل الغير, غير ان هذا لا يسري عندما تكون الوكالة في محل وكالة وساطة مثال ذلك حجز تذاكر النقل, أو حجز تذاكر أماكن الحفلات الترفيهية...³

غير أن المسؤولية المدنية عن فعل الغير تتميز عن المسؤولية المدنية عن الخطأ الشخصي في كون أن المدين بالالتزام مسؤول في كلتا الحالتين في مواجهة الدائن عن عدم تنفيذ إلتزامه أو من الخطأ في تنفيذ هذه الإلتزام , إلا أن القواعد الخاصة بالمسؤولية فن فعل الغير تقتضي ضرورة الخطأ من جانب الغير الذي إستعان به⁴

¹ سعاد بحوصي : "المسؤولية التقصيرية عن فعل الغير -دراسة مقارنة-" مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في الشريعة و القانون, قسم العلوم الإنسانية و الإجتماعية و العلوم الإسلامية جامعة أحمد دراية-أدرار . الجزائر. السنة الجامعية 2015-2016 ص09.

² المادة 21 القانون 06/99.

³ عصماني سماعيل, المرجع السابق, ص 89.

⁴ كركوري حنان, المرجع السابق, ص 220.

ثانيا : نطاق المسؤولية العقدية لوكالات السياحة السفر عن فعل الغير :

إن العقد السياحي الناجم عن وكالة السياحة والسفر يكون إما إعتبار للوكالة أنها مقدم الخدمة مباشر أو كوسيط و عليه يثار إشكال ما إذا كانت المسؤولية العقدية مرتبطة بالوكالة أو بالغير و عليه فنجد:

1. نطاق المسؤولية العقدية لوكالة السياحة و السفر عن فعل الغير في الرحلة السياحية الفردية :

في الرحلات الفردية في وكالة السياحة و السفر هي عبارة عن وكيل عن السائح و هذا بمعنى أن تكون هذه الأخيرة هي وسيط بين الناقل أو صاحب الفندق أو أي كان و بين السائح فهنا تسأل وكالة السياحة و الأسفار شخصا عن أي خطأ إذا ما خالفت تعليمات السائح , اما إذا حول إليها ذلك السائح الحرية التامة في إختيارها برنامج الرحلة و كافة الخدمات من بدايتها إلى نهايتها مثلا أن يتركها حرية إختيار الناقل أو الفندق في هذه الحالة تقوم مسؤوليتها إذا أساء الإختيار¹

فهنا المهم هو مسؤولية هذه الوكالة السياحية المتخذة دور الوسيط في توكيل غيرها للقيام بالخدمة التي كلفها بها السائح, فقد ثار هناك خلاف حول مسؤولية وكالة السياحة و السفر العقدية بوصفها وكيلة عن فعل الغير²

و هناك من يقول أن الوكالة تعد تطبيقا لمبدأ المسؤولية العقدية عن فعل الغير و هناك من يخالف ذلك و في هذه الحالة نميز بين فرضين :

الفرض الاول : عدم صدور إذن من الوكيل للوكيل من أجل توكيل الغير لتفويض الوكالة فإذا خالف الوكيل هذا الشرط ووكيل غيره فيعد مسؤولا عن خطئه الشخصي و يكون الوكيل و الغير الذي وكله متضامنين في المسؤولية.³

الفرض الثاني : صدور إذن من الوكيل للوكيل من أجل توكيل الغير فأخطأ الوكيل في إختيار الغير, في مثل هذه الحالة يكون الوكيل مسؤولا عن خطأ شخصي متمثل في سوء الإختيار.⁴

¹ عبد الفضيل محمد أحمد، وكالات السياحة و الأسفر من الوجهة القانونية، مكتبة الجراء الحديدية، المنصورة، الجزائر، 1992، ص 170,171.

² سميحة بشينة، المرجع السابق، ص 324.

³ مادة 580 ف 01، ق مدني، سالف الذكر.

⁴ مادة 580 ف 02 ق مدني، سالف الذكر.

2. المسؤولية العقدية للوكالة السياحية و الأسفار فن فعل الغير في الرحلة السياحية الشاملة :

في الرحلات الشاملة إذا أساءت الوكالات إختيار الناقل أو الفنادق أو المرشد السياحي تكون مسؤولة عن سوء الإختيار لمن عهدت إليهم تنفيذ بحق الإلتزامات التي يولدها عقد السياحة.¹ حيث تشيرالقواعد العامة و ذلك في المادة 178 الفقرة الثانية من القانون المدني بجواز الإعفاء من المسؤولية الناجمة عن غش أو خطأ جسيم يقع من أشخاص يستعين بهم المدين لتنفيذ إلتزاماته.² و لهذا فقد تم الحكم بمسؤولية وكالة السياحة عن عدم قدرة شركة طيران أجنبية لنقل العملاء في رحلة صيد بسبب عطل في الطائرة التي كان من المقرر أن تنقلهم إلى المكان الذي يفترض الصيد فيه دون أن يتصف هذا العارض بصفة عدم التوقع و عدم الدفع و هذا ما جعل أن لا تعفى الوكالة من تحمل المسؤولية. كما حكم القضاء الفرنسي بمسؤولية وكالة السياحة و الأسفار في دعوة تتلخص أحداثها في إصابة عدد من السائحين بجروح أثناء الرحلة لحظة خروج المركبة التي كانوا على متنها على الطريق السريع، وذلك على أساس الخطأ في إختيار قائد المركبة التي قادها بسرعة تفوق الحد المسموح به قانونا بالإضافة إلى وجود عطل في الفرامل فضلا على أن المرشد السياحي صغير السن و غير متمرن و يحمل برنامج الرحلة ، وقد انتهت إلى أن المحكمة قضت بأن الوكالة أدت بالزبائن في ظروف ينجم عنها الخطر و أساءت إختيار الناقل و لم تتخذ كافة الإجراءات الإحتياطية و حملتها كافة الكسؤولية في إختيارها مقدمي خدمات غير كفي.³

ومن نستنتج أن نطاق هذه المسؤولية يمكن أن يكون في رحلات شاملة أو فردية لكن الهم من هذا كله هو قيام المسؤولية لوكالات السياحة و السفر و السهر على السير الحسن على كافة الخدمات دون نقص و دون نقص في الإحتياطيات لأن دورها الرئيسي هو سلامة المتعاقدين معها.

ثالثا: شروط قيام مسؤولية العقدية عن وكالة السياحة و الأسفار عن فعل الغير :

من أجل أن نقول هناك مسؤولية قائمة و ناتجة عن عقد ما يجب أن تكون هناك شروط نذكر منها :

¹ سمية بشينة، المرجع السابق، ص 325.

² المادة 178 فقرة 2، ق المدني، سالف الذكر.

³ عدنان إبراهيم السرحان،(العلاقة بين الوكالات السياحية و الأسفار و عملائها)، مجلة الحقوق،المجلد

31، العدد3، الكويت، 2007، ص452.

وجود عقد صحيح : بمعنى يجب أن يكون هناك عقد قائم و صحيح مستوفي كافة الأركان و الشروط بين السائح و الوكالات السياحية و الأسفار.¹

أن يكون هناك نص في العقد السياحي يمنعها من اللجوء إلى الغير لتنفيذ إلتزاماتها و إذا قام بإدخال الغير إعتبر في هذه الحالة مسؤول بمسؤولية شخصية و ليس عن الخطأ المرتكب من الغير.²

أن تعهد الوكالة بتنفيذ إلتزاماتها الناشئة بالعقد السياحي الى الأشخاص غير الخاضعين لإشرافها, لأن إذا كانوا خاضعين و تابعين لها فإنه هنا يجعلها هي المكلفة بالتنفيذ و ليس الغير.³

ان يكونوا مقدمي الخدمات التي عهدت إليهم الوكالة بتنفيذ إلتزاماتهم هم من ألحقوا ضررا بالسائح⁴ أثناء تنفيذ ما أوكل إليهم.

وفقا لهذه الشروط يتضح أنه دائما إذا ما إرتبط الضرر بالغير إعتبرت مسؤولية عقدية عن فعل الغير و إذا ما إرتبطت بالشخص مباشرة فهي مسؤولية عقدية عن فعل شخصي و خارج إطار الغير.

المطلب الثاني : أثر قيام مسؤولية مقدمي الخدمات السياحية :

إن أثر قيام مسؤولية مقدمي الخدمات السياحية الناتج عن إخلال مقدمي الخدمات السياحية بالتزاماتهم القانونية والمهنية هو التعويض, والذي يراعي كلا طرفي العقد, من جانب الشخص الذي لحقته الاضرار ومن جانب مقدم الخدمة السياحية الذي يقضي بعدم إتقال كاهله بالمسؤولية كي لا يكون عقبة في مواصلة نشاطه⁵ وعليه فقد قسمنا مطلبنا هذا الى فرعين تمثل الفرع الاول في الالمام بجميع جوانب التعويض وتمثل الفرع الثاني في طرح الآليات المعتمدة بالتعويض وأهميتها.

الفرع الأول : التعويض :

يهدف المشرع إلى نص قوانين شاملة وحمائية للأشخاص وذلك من أجل حمايتهم بشكل عام من مختلف الاضرار التي تقع عليهم من قبل مقدمي الخدمات في حالة الاخلال بالالتزامات القانونية والعقدية حيث

¹ عبد اللاوي خديجة، المرجع السابق، ص 15.

² عصماني سماعيل، المرجع السابق، ص 93.

³ المادة 136 من القانون المدني، سالف الذكر.

⁴ عصماني سماعيل، المرجع نفسه، ص 93.

⁵ بلعزوز رابح , المرجع السابق,ص229.

نتكلم هنا عن التعويض لأنه يعتبر الاثر الاول المترتب عن قيام المسؤولية المدنية و حيث يتم تقديره بحسب ما أصاب المضرور من ضرر لكي يعيده الى الحالة التي كان عليها .

حيث في هذا الفرع سيتم التطرق إلى : ماهية التعويض ودراسته من كل الجوانب.

أولاً : دعوى التعويض :

هي عبارة عن وسيلة قانونية هامة, يستطيع الأفراد بمقتضاها اللجوء إلى القضاء المختص للمطالبة بإلزام الطرف الذي ألحق الضرر بالتعويض عن ما ألحقه مثال : ذلك موضوعنا هو عبارة عن دعوى مطالبة المستهلك السائح أو الزبون المتعاقد مع مختلف تلك الوكالات السياحية أو عن مقدم خدمة مثل الفندق بالتعويض الناتج عن مختلف الأضرار التي ألحقت عن التنفيذ المعيب لمحل عقد الخدمة السياحية المتعاقد من أجله.

1. مفهوم التعويض :

هو عبارة عن حق يقدم لطرف المتضرر من قبل الذي أضره ولهذا التعويض طرق لتقدير وعناصر وأنواع سيتم التطرق إليها بالتدرج في هذا النص.

أ. تعريف التعويض وأطرافه :

في هذا التعريف سيتم التطرق إلى : التعويض, إصطلاحا و قانونا.

• التعويض فقها :

نجد أن الفقه تعمق في إعطاء تعريفات للتعويض و كل واحد منه له وجهة نظر و من اهم ذلك التعويض مبلغ من النقود يساوي النفقة التي كان سيحمل عليها الدائن لو نفذ المدين إلتزامه على النحو الذي يقضي به مبدأ حسن النية و الثقة المتبادلة بين الناس¹ حيث نرى أن هنا ركز على جانب وهو إعتبار أن التعويض هو مبلغ من النقود فقط, غير أنه يوجد هناك تعويض عينا, حيث نرى مثلا أنه في حالة وقوع ضرر للسائح في تنفيذ برنامج الرحلة يمكن للمسبب أن يعوض السائح بخدمات أخرى تعويضا عن الضرر الملحوق به.

¹ أشواق دهيمي, أحكام التعويض عن الضرر في المسؤولية العقدية, رسالة ماجستير في العلوم القانونية, كلية الحقوق, جامعة الحاج لخضر باتنة الجزائر, 2014, 2013, ص10.

وهناك من عرفه بأنه: " وسيلة القضاء لمحور الضرر أو تخفيف وطأته إذا لم يكن محوه ممكنا، و الغالب أن يكون مبلغ من المال يحكم به للمضور على من أحدث الضرر، و لكنه قد يكون شيء آخر غير المال كالنشر في الصحف أو التنويه بحق المدعى في الحكم" ¹

حيث يفهم من هذا النص السابق أن التعويض يمكن أن يكون في صفة إتفاق بين الضار و المضور لعدم تقادم المشاكل كما يمكن أن يكون هذا التعويض عبارة عن نقد أو يمكن أن يأخذ صورة أخرى مرضية للمضور لجبر الأضرار التي ألحقت به .

• التعريف القانوني للتعويض :

لم تنص التشريعات على تعريف واحد جامع ومفسر للتعويض بل أشار اليه المشرع من حيث النصوص القانونية تبين كيفية اخذ صاحب الحق حقه بكافة الطرق القانونية فالمشرع أشار في القانون المدني على الالتزام بالتعويض وذلك في المادة 124 منه : "كل فعل أي كان يرتكبه شخص بخطئه ويسبب ضرر للغير يلزم من كان سببا في حدوثه بالتعويض". ²

حيث نرى أن التعويض مكرس قانونا و أن من سبب له الضرر أيا كان صفته فهو محمي أيضا بقوة القانون.

في العقد السياحي، الوكالات السياحية ملزمة بحماية الزبون المستهلك من أي خطر يحق به لأن القانون أيضا 06/99 المتعلق في مادة 21 نص على أنه : " تكون الوكالة مسؤولة عن كل ضرر يتعرض له الزبون مترتب عن عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي لإلتزاماتها و كذا ضرر آخر ناتج عن أي مقدم خدمة تلجأ إليه الوكالة ³ عند إنجاز الخدمات المتفق عليها " .

حيث نرى أن المشرع في هذه المادة أشار إلى رابطة و هذه الرابطة تكمن في أن لدى وكالات السياحة و الأسفار عمل و إلتزام هو التنفيذ الكلي أو الجزئي للرحلة فهذا التنفيذ يجب أن يكون خال من الأخطاء ⁴

¹ دقايشية زهور، النظام القانوني للمسؤولية المدنية لمقدمي الخدمات السياحية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في الحقوق، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2018، ص 231.

² المادة 124، القانون المدني الجزائري، سالف الذكر .

³ المادة 21، القانون 06/99 سالف الذكر .

⁴ محمد بن حمار، المرجع السابق، ص43.

لأن كل خطأ يسبب ضرر و هذا الضرر يمس المستهلك الزبون و بهذا يكون له رجوع على عاتق الوكالة و بهذا فالمتضرر يصبح محل طلب التعويض من هذه الوكالات السياحية.

غير أن التعويض ليس فقط موضوع على عاتق تلك الوكالات السياحية بل عممها أيضا على مقدمي الخدمات التي تتفق معهم هذه الوكالات وهم الفنادق مثلا, كما أشار أيضا المشرع أن هناك تعويض في حاله عدم التزام الفندق بالتزاماته اتجاه السياح هذا ما اشير اليه في المادة 22 من القانون 01/99 والذي نص : "يلتزم الفندق باحترام جميع الالتزامات ويكون مسؤولا أيضا في حالة الإهمال" .

حيث نستنتج أن المستهلك يحق له رفع دعوى للمطالبة بالتعويض في حالة إصابته بأي أضرار ألحقت به من طرف من الحق ذاك الضرر.¹

ب. عناصر التعويض :

من أجل أن يحكم المشرع بالتعويض يجب أن تكون غاية محققة فالغاية هنا هي عبارة عن عنصران أساسيان هو ما يلحق الدائن من خسارة وما فاته من كسب فهنا يتم التطرق اليهما بالترتيب.

• ما لحق الدائن من خسارة :

مفهوم الخسارة معناه تقويت مثلا صفقة تجارية توقع ذلك الدائن أنها تلحق له أرباحا كبيرة وهذه الأرباح متوقعة من مخططات وأسباب أبرمها سابقا, فبالرجوع للمادة 182 من القانون المدني ويشمل التعويض مع ألحق من خسارة وما فاته من كسب, أن يكون هذا نتيجة لعدم الوفاء بالتزام أو للتأخر في الوفاء به ويعتبر الضرر نتيجة طبيعية اذ لم يكن في إستطاعة الدائن أو يتوقاه ببذل جهد معقول.

غير أنه إذا كان الالتزام مصدره العقد ولا يلتزم المدين الذي لم يرتكب غشا أو خطأ جسيما إلى بتعويض الضرر الذي كان يمكن توقعه على عادة وقت التعاقد.²

حيث نرى ونستنتج من نص هذه المادة فإنه لتحديد الخسارة التي ألحقت المستهلك والذي يلتزم مقدم الخدمة بتعويضها لأبد من التمييز بين حالتين :

¹ محمد بن حمار, المرجع السابق, ص45,43.

² الفقرة 02, المادة 182, القانون المدني الجزائري, سالف الذكر.

في مجال المسؤولية العقدية يلتزم مقدم الخدمة بتعويض المستهلك عن ما ألحقه من ضرر ومن خسارة متوقّعه بشرط أن يكون هذا الضرر نتيجة طبيعية لعدم مقدم الخدمة بالالتزامه أو تأخر فيها ويكون الضرر نتيجة طبيعية إذا لم يكن باستطاعة المستهلك أن يتوقّاه ببذل جهد معقول.

في مجال المسؤولية التقصيرية والمسؤولية العقدية الناتجة عن غش مقدم الخدمة أو خطأ جسيم يلزم هذا الأخير بتعويض المستهلك عن ما ألحقه من خسارة وما أصابه من ضرر متوقع أو غير متوقع أن يكون هذا ضرر نتيجة طبيعية لعدم قيام مقدم الخدمة لتنفيذ التزامه أو التأخر فيه.¹

• ما فات الدائن من كسب :

هو عبارته عن التأخر في منفعة ما ،فالقاضي اثناء تحديده لقيمة التعويض عن الضرر الذي ألحق الدائن مراعاة ما فات الدائن من كسب مالي نتيجة التأخر عن تنفيذ الالتزامات.²

فنستنتج أن تقدير التعويض الى هذين العنصرين ما لحقت دائن من خسارة ومافاته من كسب من يهدف الى جعل التعويض كاملا وعادلا و يغطي كافة الاضرار التي ألحقت بالمضور على حساب مقدم تلك الخدمات كما أيضا أن القانون لا يجيز إعطاء المضور أكثر من حقه لأنه يعتبر في القانون اثره بلا سبب وهو غير مقبول قانونيا.

ج. أنواع التعويض :

هناك أنواع للتعويض من أجل رد الحال إلى ما كانت عليه و ذلك الرد قد يكون عينيا و قد يكون بمقابل.

• التعويض العيني : إعادة الحالة إلى ما كانت عليها :

أشار المشرع في المادة 132 من القانون الذي بعض صور التعويض العيني حيث ذكر منها : "إعادة الحالة إلى ما كانت عليها أو الحكم بأداء بعض الاعانات تتمثل بالفعل الغير المشروع".³ حيث يعتبر التعويض العيني حالة أفضل من التعويض النقدي, غير أنه يؤدي الى إزالة ضرر الذي ألحق بالمضور عكس النقدي الذي يتطلب أموال وفي بعض الحالات لايسطيع من ألحق الضرر في تنفيذ الحكم الذي أصدر في حقه , وعليه فالتنفيذ العيني ينقسم بحد ذاته إلى :

¹ دقايشية زهور : المرجع السابق,ص234.

² عليان عدة , "إفترض الضرر في المسؤولية المدنية : -دراسة مقارنة- المجلة الجزائرية للحقوق و العلوم السياسية,

جامعة غيليزان,الجزائر ,المجلد7,العدد01,السنة2022,ص09.

³ المادة 132,القانون المدني الجزائري, سالف الذكر.

• إعادة الحالة إلى ما كانت عليه :

هنا القاضي يحكم لإعادة الحال إلى ما كانت عليه في الحالات التي يراها أن هناك ضرر ومستقبل الحدود دائما مثال ذلك أن يكون أحد الاشخاص بوضع حواجز لغلاق الطرق فيقتضي لذلك الضرر وقفه ضرر المحتمل وقوعه في أن يسبب هذا الغلق حوادث مستقبلا وذلك الاقتضاء هو الحكم من طرف القاضي الى إرجاع الحال الى ما كانت عليه أي فتح تلك الممرات وفتح الطرق فهناك تعويض يقابل غير ملائم بل لا بد من وضع حد نهائي غير محتمل الرجوع.

• القيام بأداءات معينة:

قد يكون الحكم الاول غير مجدي في بعض الاحيان وغير ملائم فيحكم القاضي في هذه الحالة بالقيام بالحكم بأداء أعمال تضرر حدا للضرر الذي تسبب في ذلك المضر, مثال ذلك الحكم من قبل القاضي بل صاحب الحمام بتحويل مدخنة حمامه الذي يستغله بعيدا عن نوافذ جيرانه, وذلك على أن لا تقل المسافة بينهما 5 أمتار وذلك للحد من الغازات المنبثقة والغازات المحروقة التي تدخل عند جيرانه وهو متسبب الأول فيها.²

• حق الرد :

كرس قانون الإعلام أن الذي مس بكلمة خاطئة أن له حق التصحيح و الرد على ذلك و ذلك من خلال نص المادة 101³ من قانون الإعلام : " يحق لكل شخص يرى أنه تعرض لإتهامات كاذبة من شأنها المساس بشرفه أو سمعته أن يستعمل حقه في الرد...." و يمكن على العموم التمسك بهذا الحق في حالة المساس بالشرف أو السمعة و هذا ما يحدث في وقتنا الحالي و يكون هذا الحق بواسطة المقالات الصحفية أو غيرها من وسائل الإعلام المسموعة و المكتوبة و المرئية و غيرها أو بواسطة أيضا مواقع التواصل الإجتماعي مواكبة للتطورات.

• نشر حكم الإدانة :

1 علي فيلالي " تطور الحق في التعويض بتطور الضرر و تنوعه", كلية الحقوق جامعة الجزائر , 01, المجلد 31, العدد 01, الجزائر, 2017, ص 21.

2 علي فيلالي, المرجع نفسه ص 21.

3 المادة 101 من القانون العضوي, 05/12 المؤرخ في 12 يناير عام 2012 الموافق ل 21 صفر 1433 هـ المتعلق بالإعلام, الجريدة الرسمية, العدد 02.

قد يتم التعويض أيضا عن طريق نشر أحكام الادانات القضائية وهذا مكرس قانونا حسب المادتين 09 و18 من قانون العقوبات.

ففي المادة 09¹: الفقرة الأخيرة 12, ترى أن المشرع أدرج حكم نشر أو تعليق حكم أو قرار بالإدانة وأيضا في نص المادة 18 من نفس القانون للمحكمة عند الحكم بالإدانة أن تأمر في الحالات التي يحددها القانون بنشر الحكم بأكمله أو مستخرج منه في جريدة أو أكثر بعينها أو بتعليقه في الأماكن التي يبينها على نفقة المحكوم عليه.²

فمثال ذلك أن ينشر صاحب الفندق كان فيه سائح و هذا السائح تعرض لضرر ألحق به في ذلك الفندق بسبب خطأ وقع من قبل عماله أو أي شيء, فبذلك صاحب الفندق من أجل أن يتملص و يتهرب من مسؤوليته و خوفا على شهرة فندقه أن يدلي بتصريحات كاذبة فبعدها يتبين حقيقة ذلك الضرر ,فالقاضي إضافة إلى العقوبات الأصلية التي يلحقها بصاحب الفندق يجوز له أن يلحق عقوبات تكميلية و هي نشر الحكم بالإدانة في جريدة من أجل أن يبين حقيقة ذلك الضرر الذي ألحق بالسائح.

• التعويض بمقابل :

إن التعويض العيني هو عبار عن أفضل الطرق للتعويض إلا أنه في حالات يرى القاضي أنه غير ممكن أو غير ملائم لجبر ذلك الضرر, خاصة بالنسبة للضرر المعنوي فهنا لا يبقى في يده حل إلا الحكم بالتعويض بمقابل.

فتعويض بمقابل هو الصورة الغالبة في المسؤولية التقصيرية ويتمثل في المبلغ المالي الذي يقدره القاضي لجبر الضرر الذي لحق المضرور فكل ضرر مهما كان نوعه فيمكن تقويمه مالا حتى ولو كان أدبيا فان هناك ما يمس حقوق المؤلف والحقوق الأدبية او ما يمس الملكية الفكرية.³

¹ الأمر 66-156 المؤرخ في 18 صفر 1386 الموافق ل 08 يوليو 1966 المتعلق بقانون العقوبات، ج ر، العدد 49 والمعدل و المتمم بالقانون 21-14 المؤرخ في 23 جمادى الاولى 1443 .
المادة 09 منه

² المادة 18 قانون العقوبات.

³ فجال مراد، (تطور التعويض من دين على عاتق المسؤول إلى حق للمضرور) ، مجلة السياسة و القانون، جامعة الجزائر -1-، المجلد 14، العدد 3، الجزائر، 2022، ص52.

2. طرق تقدير التعويض و محدداته :

في هذا العنوان سيتم التطرق أولاً إلى طرق تقدير التعويض بمعنى أنه كيف يتقدر التعويض هل دائماً يقدر القاضي أو كيف، بعدها و ثانياً سيتم التطرق إلى محددات التعويض أي ماهي أو على أي أساس تحدد التعويض.

أ. طرق تقدير التعويض :

تختلف طرف تقدير التعويض فهناك تقدير قانوني محدد قانوناً بنصوص قانونية و تقدير إتفاق يتفق عليه الأطراف و تقدير قضائي يحدده القاضي و له السلطة التقديرية في ذلك .

• التقدير القضائي :

يتولى القاضي تقدير التعويض في حالة ما إذا غير محدد قانوناً أو متفق عليه، و هو ما إتفق عليه المشرع الجزائري في نص المادة 131 من القانون المدني : " يقدر القاضي مدى التعويض عن الضرر الذي لحق المصاب طبقاً لأحكام المادة 182 و 182 مكرر مع مراعاة الظروف المناسبة، فإن لم يتيسر له وقت الحكم أن يقدر مدى التعويض بصفة نهائية ، فله أن يحتفظ للمضروور بالحق في أن يطالب خلال المدة المعينة بالنظر من جديد في التقدير".

ففي هذا الصدد القاضي هو من له السلطة التقديرية في تحديد قيمة التعويض اللازم في ذلك العقد المبرم بين الأطراف.

أما إذا كان الضرر ناجماً عن التأخير في سداد الدين فهنا نص المشرع في المادة 182 " إذا كان محل إلتزام بين الأفراد مبلغاً من النقود عن مقداره وقت رفع الدعوى و تأخر المدين بالوفاء به، فيجب أن يعوض للدائن الضرر اللاحق عند هذا الأخير " ² فهنا يمكن أن يكون هناك تعويض.

• التقدير القانوني :

هناك بعض التشريعات تعتمد على نصوص قانونية أحكامها تقضي في تقدير التعويض تقديراً إجمالياً كما في حالة التأخر عن تنفيذ الإلتزام و هذا بما يسمى بالقواعد التأخيرية ³ فالمشرع المصري في نص

¹ المادة 131، القانون المدني سالف الذكر .

² المادة 182، قانون مدني سالف الذكر .

³ دقايشية زهور، المرجع السابق، ص 239.

المادة 266 من قانونه المدني على نسب قانونية محددة ب 4 % في المجال المدني أما في المجال التجاري 5% بمعنى عند طلب تنفيذ إستحقاق ما فإن كل تأخر عن تنفيذ ذلك الإستحقاق يلحقه نسب قانونية كأنها تعويض أوتوماتيكي عن ذلك التأخر.

كذلك المشرع الفرنسي نص على مثل هذه الفوائد في المادة 53-11 نص عليها القانون المدني الفرنسي فالمشرع الفرنسي يبدأ إحتساب هذه القواعد من يوم الإنذار .

أما المشرع الجزائري لم يأخذ بمثل هذه القواعد بإعتبار أنها ربا و الربا محرم شرعا, و هذالتأثره بمبادئ الشريعة الإسلامية و غير ذلك دليل المادة 454 القانون المدني : "القرض¹ بين الأفراد يكون دائما بدون أجر, و يقع باطلا كل نص يخالف ذلك".

• التقدير الإتفاقي :

نجده كثيرا في المسائل التعاقدية إذ يحقق للأطراف العقدان يحددوا التعويض الذي يجب أداءه عند الإخلال بالإلتزام² فعقد الخدمة السياحية يمكن أن يتطلب إتفاقا بين السائح و الوكالات السياحية أو مقدميها على تعويض في حالة إذلالها بالإلتزام منصوص عليه في بند من بنود عقد الخدمة السياحية حيث نصت المادة 183³ قانون مدني " يجوز للمتعاقدين أن يحددا مقدما قيمة التعويض بالنص عليه بالعقد أو في إتفاق لاحق و تطبق هذه الحالة أحكام المواد من 176 - 181.

ب. محددات التعويض:

عند تحديد تقدير التعويض هناك عناصر معينة يجب مراعاتها و إحترامها حيث يتم التطرق إليها بالتدرج :

• الظروف الملايسة :

هي عبارة عن ظروف تبين الصفة التي يكون فيها الشخص المضروب بمعنى رؤية حالته أو جنسه أو صحته أو ظروفه العائلية فمثال ذلك العجز عن العمل الذي يصيب رب الأسرة ليس نفسه العجز الذي يصيب فرد لا يعول إلا نفسه.

¹ المادة 454, القانون المدني الجزائري , سالف الذكر.

² دقايشية زهور, المرجع السابق ص 241.

³ المادة 183, القانون المدني الجزائري, سالف الذكر.

و هذا ما ذكر في نص المادة 131 ق م السابقة الذكر , حيث نفهم من هذا النص أن القاضي الموضوع هو الذي يحدد مبلغ التعويض وفقا للظروف المستهلك فقط دون المسؤول و حيث عرف الأستاذ السنهوري هذه الظروف الملايئة : الظروف التي تلايس المضرور لا الظروف التي تلايس¹ المسؤول, فالظروف الشخصية التي تحبط بالمضرور و ما أصابه من ضرر, كل هذا يدخل في حساب القاضي عند تقديره التعويض بمعنى أن الضرر يقدر تقديرا ذاتيا أو شخصيا بالنظر إلى المضرور و ليس على أساس مجرد و منه نستنتج أن الظروف الملايئة هي الرؤية إلى حجم الضرر فقط و النظر إلى الأشخاص لكن يجب تقدير الضرر أيضا على حساب تلك الظروف لطرف المتضرر .

• حسن النية أو سوءها :

و يقصد بها هو إبرام العقد بحسن النية و إستقامة و نزاهة دون غش بمعنى أن تكون نية كل متعاقد واضحة و نزيهة حسب ما تقتضي المادة 104 الفقرة 01 ق م ج " يجب تنفيذ العقد طبقا لما إشتمل عليه و بحسن نية".

فالسائح عند تقدمه للوكالة السياحية و تعاقدتها معها هو أن يتعاقد بحسن نية دون سوء حلولاً وفائدة.²

• الضرر المتغير و الوقت الذي يقدر فيه :

يكون الضرر محققا إذا كان ما لا أي وقع فعلا, كأن يكون المضرور قد مات أو تسبب بجرح في جسمه حيث يدخل في هذا السياق الضرر المستقبلي, و هو الضرر الذي لم يقع فعلا إلا أنه محقق الوقوع لاحقا³.

أما بالنسبة للوقت الذي يقدر فيه فهو وقت صدور الحكم بالتعويض فهذا الأخير يجب أن يتم على أساس الحالة التي وصل إليها الضرر يوم الحكم, لأنه يمكن أن يتغير الضرر من وقت وقوعه إلى وقت الحكم عليه , كما يمكن أن يتغير سعر النقد الذي قدر به هذا الضرر سواء الزيادة أو النقصان فهنا أشار المشرع الفرنسي على أن يكون التعويض على أساس القيمة يوم الحكم.⁴

¹ ناصر رانيا, (التقدير القضائي للتعويض) مجلة الأبحاث, المجلد 03, العدد03, الجزائر , 2015, ص 138.

² دقايشية زهور , المرجع السابق ص 246.

³ مقدوري سيد أحمد, (تقدير التعويض عن مسؤولية المنتج بين القانون المدني و الشريعة الإسلامية) , المجلة النقدية للقانون و العلوم السياسة, جامعة وهران 2, محمد بن أحمد, الجزائر , المجلد 16 عدد 03 الجزائر, السنة 2021, ص203.

⁴ دقايشية زهور , المرجع السابق ص 246.

ثانيا : الإتفاقات المعدلة للمسؤولية مقدمي الخدمات و الإعفاء منها :

هناك إتفاقات يتم التطرق إليها سواء بالإرادة المنفردة أو بقوة القانون و هي عبارة عن تعديلات تطرأ على هذه الشروط التعسفية التي تكون بالعقود من أجل المساواة في ميزان صلاحيات الأطراف حيث سيتم التطرق إليها بالترتيب.

1. الإتفاقية المعلقة للضمان و المسؤولية :

أ. في حالة الشروط التعسفية :

إن المستهلك هو الطرف الضعيف دائما في عقود الإستهلاك , لكن هذا إعتبرته العدالة أن تلك العقود هي عقود .إذعان فهنا من حقه أن يقوم بإبطالها لكن هذا الإبطال فيه شروط و كفييات يبطل من أجلها .

• تحديد مدلول الشروط التعسفية :

❖ مفهوم الشرط التعسفي :

-**تعريفه :** هو ذلك الشرط المحرر مسبقا من جانب الطرف الأكثر قوة أو نقول الطرف المذعن و يمنح لهذا الأخير ميزة القوة عن الطرف الآخر , حيث نرى أن هذه التعريفات أبرزت المكان الذي يكون فيه المهني و هو الإتصاف بالميزة الفاحشة, مثل في عقد الوكالات السياحية فإنها تلعب دور المهني فهي عبارة عن مهني يدلي بشروطه دون مناقشتها مع الزبون المستهلك مع أن هذا الأخير يدلي فقط بالقبول أو الرفض دون التكلم في الشروط.¹

أما بالنسبة للمفهوم القانوني فقد أشار المشرع لتعريف الشروط التعسفية في المادة 03فقرة05 من القانون 02/04 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية حيث نصت على أنه :

" الشرط التعسفي² كل بندا و شرط بمفرده أو مشتركا مع بند آخر واحد و عدة بنود أو شروط أخرى من شأنه الإخلال الظاهر بالتوازن بين حقوق وواجبات أطراف العقد"

حيث نستنتج أن المشرع وسع مفهومه للشرط التعسفي إلى كافة العقود المهنيين و إبراز الإختلال في التوازن العقدي.

¹ الصادق عبد القادر ، (حماية المستهلك من الشروط التعسفية) ، مجلة أفاق علمية ، جامعة أدرار ، المجلد 11، العدد 01، الجزائر ، 2019، ص 40.

² المادة 03 من القانون 04-02سالف الذكر .

حيث نرى أن المشرع لم يتفق في صفة أطراف العقد تحديداً واضحاً كأن يسمى مثلاً كل طرف بصفة محددة ، و نرى عدم دقة المصطلحات و إضطرابها حيث نجد في المرسوم التنفيذي 06-306 إستعمل لفظ العون الإقتصادي في كثير من المواد منه . منها المادة الأولى¹ تعتبر تعسفية البنود التي يقوم من خلالها العون الإقتصادي بما يؤدي.

في حين إستعمل كلمة البائع ضمن نص المادة 29 من القانون 04-02 و الكثير من المواد الأخرى التي تليه كما نرى أن المشرع لم يقصر الشروط التعسفية على عقود الإستهلاك فقط بل مفهومها إلى عقود المهنيين ككل .

- معايير الشرط التعسفي و عناصره :

من أدل أن نقول أن هناك شرط تعسفياً يجب أن يتوفر معياران أساسيان هما :

➤ التعسف في إستعمال القوة أو السلطة الإقتصادية لمقدمي الخدمات :

إن التفوق المهني يمكن أن يخرج شروط تعسفية لأن هذا الأخير متعود على إبرام العقود والصفقات، وحقه الاعتياد هي التي تجعله من برامج العقود المليئة بشروط التعسفية وبذلك يحتل المركز الأقوى مقارنة مع المركز الذي يحتله مستهلك الخدمة، كما أنه يمتلك الصفات والوسائل التي تساعده من خلالها أن يفرض الشروط التي يراها مناسبة مع المتعاقب الضعيف.²

حيث أشار المشرع إلى هذا المعيار في المادة 03 في فقرتها القادمة من القانون 04-02 إلى أن عدم التوازن الظاهر بين الحقوق والتزامات أطراف العقد هو عبارة عن شرط تعسفي.³ ومنه نستنتج أن عدم التوازن في مراكز الأطراف المتعاقدين وسبب الذي يجعل من أن يكون ... في كونه محترفاً لتلك الشروط التعسفية .

➤ الميزة المفروضة و المتجاوزة التي يحمل عليها مقدم الخدمة بمناسبة التعاقد :

وهي عنصر موضوعي يتعلق بتوفير مزايا مبالغ فيها لمقدمي الخدمات.

¹ المادة 01 المرسوم التنفيذي 06-306 المؤرخ في 17 شعبان عام 1427 الموافق ل 10 سبتمبر 2006 يحدد العناصر

الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الإقتصاديين و المستهلكين و البنود التي تعتبر تعسفية، ج ر، العدد 56.

² الصادق عبد القادر، المرجع السابق، ص 43.

³ المادة 03، القانون 04-02، سالف الذكر.

حيث عرفها الفقيه giame بأنها : "المقابل المالي فيه وذلك بواسطة شرط أو عدة شروط عديدة تكون مخالفة من قانون المدني أو التجاري"¹

حيث في الواقع يصعب تحديد هذا العنصر من حيث أنه لا يجب في رأي البعض تقدير المنافع التي حصل عليها مقدم الخدمات ومختلف الوضع المتميز الذي يحتله دون مراعاة مقدمون العقد الذي تضمن الشروط التي نص على هذه المنافع.

- عناصره :

من التعريف السابق لشرط التعسفي الذي ذكر في المادة 03 من القانون 04-02 المتعلق بالقواعد على الممارسات التجارية تتلخص عناصر الشرط التعسفي والتي تتلخص في كونها مجال الشرط التعسفي عقد إذعان, وأن يكون مكتوباً, وأن يؤدي الى إحداث إختلال في ظاهر توازن العقد.

➤ أن يكون مجال الشرط التعسفي عقد إذعان :

تصرف المشرع الى تعريف عقد الإذعان في المادة 03 الفقرة الأولى القانون 04-02 المتعلق بالقواعد المطبق على الممارسات التجارية بأنه : "يقصد في مفهوم هذا القانون ما يأتي...عقد : كل إتفاق أو إتفاقيه تهدف إلى بيع سلعة أو تأدية خدمة, حرر مسبقاً من أحد أطراف الإتفاق مع إذعان الطرف الآخر بحيث لا يمكن هذا الأخير إحداث تغيير حقيقي فيه".²

حيث قام الشرع بتكرار هذا التعريف بموجب المرسوم التنفيذي رقم 06-306 العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الإقتصاديين و المستهلكين, و البنود التي تعتبر تعسفية. و ذلك في المادة الأولى الفقرة الثانية³ منه بأنه " يقصد بالعقد , في مفهوم هذا المرسوم و طبقاً للمادة 03 الحالة 04 من القانون رقم 04-02 المؤرخ في 23 يونيو 2004 و المذكور أعلاه, كل إتفاق أو إتفاقية تهدف إلى بيع سلعة أو تأدية خدمة , حرر مسبقاً من أحد أطراف الإتفاق مع إذعان الطرف الآخر بحيث لا يمكن هذا الأخير إحداث تغيير حقيقي منه".

¹ الصادق عبد القادر, المرجع نفسه ص 44.

² المادة 03, من القانون 04-02 , سالف الذكر .

³ الفقرة الثانية المادة 01 من ق, 04-02, سالف الذكر.

حيث نرى أن مجال الشرط في كونه عقد إذعان معناه أنه عبارة عن عقد مسلم محرر دون أن يكون فيه القابل للمناقشة في الشروط و الإلتزامات محررة داخله و يكون هذا العقد محل موافقة فقط من طرف الآخر و هو بما يسمى المذعن حيث يتميز كونه عقد أحادي بمعنى أنه ينشئ من طرف واحد و ليس فيه قبول و إيجاب من الأطراف .¹

➤ أن يكون العقد مكتوبا :

إعتبر المشرع عقد الإذعان مجالا للشروط التعسفية وذلك بموجب المادة 03 الفقرة 02 من القانون 02-04 فمن خلال رؤيتنا لعبارة " ضرر مسبقا" هنا نقول أن الطرف الضعيف محمي من الشروط التعسفية في القانون الجزائري الا في كونها مكتوبة ومحررة.²

حيث نقصد بالكتابة هنا ليست الكتابة الرسمية فقط بل تشمل الإجراءات العامة للتعاقد في الوثائق التي تصدر عن هؤلاء مقدمي الخدمات مثل طلبات الشراء, سندات الضمان, الفاتورات , وصول التسليم و غيرها.³

➤ أن يكون الشرط سببا في الاختلال الظاهر لتوازن العقد :

أكد المشرع أن الشرط التعسفي هو الشرط الذي يكون من شأنه إحداث خلل ومشكل في التوازن الحقيقي بين أطراف العقد.

ولهذا فالمشرع معيار الإختلال لتوازن العقد تأثر به كثيرا لسبب وضوح وتبيان الطرف الضعيف في العقد.⁴

ب. جزاءات الشروط التعسفية في عقود الخدمة :

لم ينص المشرع صراحة على جزاء مدني للشرط التعسفي في القانون 02-04 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية ,ويرى ذلك أنه شيء ناقص و هذا النقص ينبغي إستكمالاه و ذلك بالنظر على بطلن الشرط التعسفي و بقاء العقد صحيحا إذ أمكن ذلك

¹ محي الدين عواطف، (أحكام الشروط التعسفية حماية المستهلك و إعادة التوازن العقدي) ،مجلة القانون العام الجزائري و المقارن، جامعة جلالى ليايس، سيدي بلعباس ، المجلد 04 ، العدد الأول ، الجزائر ، 2018، ص19.

² المادة 03 الفقرة 02 من القانون 02-04 سالف الذكر .

³ محي الدين عواطف، المرجع نفسه، ص 16.

⁴ دقايشية زهور ، المرجع السابق ، ص 190.

حيث إكتفى بترتيب جزائي، و هو الغرامة في نص المادة 38 من نفس القانون، التي نصت بأنه : " تعتبر الممارسات التجارية غير نزيهة و ممارسات تعاقدية تعسفية¹ مخالفة لأحكام المواد 26 و 27 و 28 و 29 من هذا القانون، و يعاقب عليها بغرامة مالية من 50.000 إلى 5000.000 دج" أما بالرجوع لنص المادة 622 من القانون المدني على أنه : " يقع باطلا ما يرد في وثيقة التأمين من الشروط الآتية :

- الشرط الذي يقضي بسقوط الحق غي التأمين ، بسبب مخالفة القواعد و اللوائح إلا إذا إنطوت هذه المخالفة على جناية أو جنحة عمدية" .
- الشرط الذي يقضي بسقوط حق المؤمن له بسبب تأخره عن إعلان المادة المؤمن منه إلى السلطات، أو في تقديم المستندات إذا تبين من الظروف أن التأخر كان لعذر مقبول.
- حيث تعتبر الشروط التي ذكرت في المادة 622 باطلة و تدخل ضمن القائمة السوداء لأنها تحتوي على طابع تعسفي.

كما نصت المادة 110 من نفس القانون على" إذا تم العقد بطريقة الإذعان و قد تضمن شروط تعسفية ، جاز للقاضي أن يعدل هذه الشروط أو أن يعفي الطرف المذعن منها، و ذلك وفقا لما تقضي به العدالة و يقع باطلا على إتفاق على ذلا فذلك "² و منه نستنتج ان الشروط التعسفية هي شروط أمر المشرع على إبطالها و عددم التعرف بها لأنه تؤدي بإلحاق الضرر إلى الطرف الضعيف من طرق مقدم الخدمة.³

• بطلان الشروط المرتبطة بالسلامة الجسدية :

حق الإنسان في سلامة جسده و حمايته هو حق أصيل لا يمكن مخالفته و لا يمكن المساس به و أي إتفاق ينص على كل مخالفة هو يعني الخروج عن كافة الإتفاقات و المشاركات.

¹ المادة 38 ، ق المدني الجزائري ، سالف الذكر.

² المادة 110 من القانون المدني، سالف الذكر.

³ المادة 622، من القانون المدني،سالف الذكر.

حيث الإلتزام بالسلامة هو مكرس قانونا مثلا نجد في القانون التجاري تحت المادة 62 من أنه : " يجب على ناقل الأشخاص أن يضمن أثناء مدة النقل سلامة المسافرين بمعنى انه في تنفيذ النقل يشتمل على سلامة المتعاقد في كافة مراحل الرحلة او السفر .¹

كما أشار الأستاذ Gay Raymon أن الإلتزام بسلامة الأشخاص في عقود الإستهلاك من الأهمية بحيث لا يمكن أن تكون للإتفاقات المحددة و الملغية للمسؤولية من أثر في مواجهته.

و منه نستنتج أن أي إتفاق ينص على نقص من الإلتزامات الخاصة بضمان السلامة فهو إتفاق باطل و لا يجوز مخالفته بل و يتأتى إلى الحصول على كافة التعويضات عن الأضرار المادية أو المعنوية التي تلحق المتضررين من تلك الشروط التعسفية التي تقضي على الإتفاق على تجاوز الإلتزامات بالسلامة .²

2. أسباب إعفاء مقدم الخدمة من المسؤولية المدنية :

من اللازم أن تكون هناك علاقة سببية بين الخطأ و الضرر لان كلاهما مرتبط بالآخر, فبدون الخطأ لا يوجد ضرر و بدون ضرر لا يوجد خطأ, في حالة وقوع ذلك الضرر فإن المسؤول عنه و المتسبب به يسأل إذا كان فاتحا عنه صراحة و لكن ما إذا أثبت الخطأ من غيره مما أنجم عنه أضرار فهنا تنتفي مسؤوليته لأنه ربما تنتج عن قوة قاهرة أو خطأ ذلك المضرور أو أي سبب آخر و هذا ما يتم دراسته في هذا العنوان.

أ. الأسباب العامة لإعفاء مقدم الخدمة من مسؤوليته المدنية :

لإعفاء مقدم الخدمة من مسؤوليته يجب أن تكون هناك أسباب واضحة و جائزة تجيز هذا الإعفاء فمثلا إذا كان هناك قوة قاهرة فهنا المسؤولية لا تثور لأن هذا السبب منصوص قانونا حيث في هذا العنوان سيتم الطرق إلى أسباب إعفاء هؤلاء مقدموا الخدمات بسبب القوة القاهرة أو الحادث المفاجئ , خطأ المضرور (المستهلك) , خطأ الغير , حيث سيتم دراستها على التوالي و هذا نظرا لأهميتها القانونية لأن المشرع أثارها في نص المادة 127 من القانون المدني أنه : "إذا أثبت الشخص الضرر قد أنشأ عن سبب لا يد له فيه كحادث مفاجئ أو قوة قاهرة , أو خطأ صدر من المضرور أو من الغير , كان غير ملزم بتعويض هذا الضرر ما لم يوجد نص قانوني أو إتفاق يخالف ذلك".

• القوة القاهرة أو الحادث المفاجئ :

¹ دلال يزيد , المرجع السابق , ص 136.

² سميحة بشينة, المرجع السابق , ص 219.

عرفت القوة القاهرة على انها كل ما يمكن إعتباره حادثا مفاجئ لا يمكن توقعه أو تفاديه , و لا يمكن إبعاد الضرر الناجم عنه , و لا يمكن التنبؤ به , مثال ذلك العواصف, الزوابع الرملية و غيرها , و يعد الدفع بالقوة القاهرة لدفع المسؤولية من الدفع الموضوعية لأنه يدفع بعدم توافر العلاقة السببية. كما عرفها بعض رجال القانون و أطلقوا عليها مصطلح الإستحالة و هي تعد أثرا للقوة القاهرة و المقصود بهذه الإستحالة المطلقة إلى إستحالة نسبية و لا يمكن توقعه و لا منعه , يجعل من تنفيذ الإلتزام مستحيلا , و عليه فإن القوة مستحيلا إستحالة تعفي المدين من المسؤولية العقدية و التقصيرية.¹ حيث نرى أن القوة القاهرة و الحادث المفاجئ ما هو إلا لهدف واحد و هو جهل ما سيحدث أو جهل ما سيكون هناك من أضرار.

حيث يمكن تعريفها أيضا : "أن القوة القاهرة أو الحادث المفاجئ تعبيران يختلفان يدلان على معنى واحد يقصد به أمر غير متوقع حصوله و غير ممكن تلاقيه بجبر الشخص على الإخلال بالإلتزام".² كما ان المشرع ألم بهما في المادة 127 من القانون المدني و إعتبرهما حادث خارجي لا يمكن توقعه , كما أقر قانونا أنه إذا أثبت الشخص أن الضرر خارج عن يده و أن لا بد فيه و ان المتسبب هو عبارة عن قوة قاهرة أو حادث مفاجئ فكان غير ملزم بتعويض ذلك الضرر.³ كما نجد الإشارة إلى أنه يجوز للمستهلك أن يشترط مسبقا تحمل مقدم الخدمة تبعيت الحادث المفاجئ أو القوة القاهرة و بهذا يظهر ذلك مقدم الخدمة في دور المؤمن لصالح المستهلك غير أنه يعود له سلبا لأن ذلك مقدم الخدمة في حالة قبوله فإننا نستنتج أن سيحل محل الطرف الضعيف في العقد.

• خطأ المضرور :

حاول الفقه القانوني إلى وضع تعريف له فهناك من قال : "أنه إقتراف المضرور في سلوكه عن عناية الشخص المعتاد إنحرافا يؤدي إلى حدوث ضرر له بحكم السير العادي للأمر".

¹ سنقرة عيشة, (فيصل التفرقة بين نظرية الظروف الطارئة, القوة القاهرة , و الحادث المفاجئ و تطبيقاتهم), مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية , جامعة الجلفة , المجلد 16, العدد 01, السنة 2023 ص 511.

² ندى عبد الكاظم حسين, (القوة القاهرة و أثرها في تنفيذ العقد , دراسة مقارنة), مجلة الحقيقة للعلوم الإجتماعية و الإنسانية , جامعة بغداد , المجلد 22, العدد 01, العراق, 2023, ص 08.

³ سنقرة عيشة, المرجع نفسه, ص 512.

كما هناك من عرفه بأنه : "الإنحراف الذي يصدر عن المدعي أو المضرور الذي يؤدي إلى حدوث الضرر الذي أصابه"¹

حيث نرى أن هذين التعريفين قاما على سلوك الإنحراف من قبل المضرور و ذلك من الأخطاء القادمة و الجسيمة التي تفقده صفة المضرور البريء .

كما قد يكون خطأ المستهلك سببا من الإعفاء الجزئي للمسؤولية التي تقوم على عاتق مقدم الخدمة , كما يمكن أن سببا لتخفيض التعويض الناتج عن الضرر و هذا ما نص عليه المشرع في المادة 177 من القانون المدني الجزائري على أنه : "يجوز للقاضي ان ينقص مقدار التعويض, او لا يحكم بالتعويض إذا كان² الدائن بخطئه قد إشتراك في إحداث الضرر أو زاد فيه ."

حيث نستنتج أن مصطلح فعل المضرور هو السلوك الخاطيء و السلوك غير خاطيء للمضرور , فخطأ المستهلك إذا كان وحده في إلحاق ذلك الضرر فإنه يعفي من المسؤولية عن الخطأ الحاصل كأن يمنع الطبيب دواء عن المريض و هذا الأخير قام بتناول الأدوية التي منعت عليه .

و لكن إذا كان المتسبب بذلك الخطأ أضاف إلى خطأ مقدم الخدمة فهنا تنقص قيمة التعويض, هذا ما تطرقنا إليه سابقا في المادة 177.

• خطأ الغير :

يستطيع مقدم الخدمة أن يتملص من المسؤولية إذا أثبت أن الضرر هو من خطأ الغير و أن لا يد فيه , فهنا فإنه يعفى من كافة المسؤولية , أما إذا أثبت أن خطأ الغير قد ساهم إلى خطأ مقدم الخدمة فهنا يوزع التعويض على رأسهما بالتساوي , و إذا كانت جسامة الخطأ غير متساوية فهنا يقع عبئ إثبات درجة الجسامة حسب كل طرف .³

¹ فرقاني قويدر نور الإسلام , (العوامل المؤثرة في تقديم التعويض في الفعل الضار)مجلة صوت القرآن, جامعة مرسلبي عبد الله تيبازة, المجلد 08, العدد 01, الجزائر 2021, ص 839.

² المادة 177 , القانون المدني الجزائري , سالف الذكر .

³ حمودي بكر حمودي, (فعل الغير و أثره على أحكام المسؤولية التقصيرية)مجلة المنصور, العدد 34, العراق , سنة 2020, ص 45.

حيث يحق للمستهلك أن يطالب بالتعويض كل من ساهم في إحداث الضرر بالتضامن طبقاً للمادة 126 من القانون المدني الجزائري¹ "إذ تعدد المسؤولين عن فعل ضار كانوا متضامنين في إلتزامهم بتعويض الضرر, و تكون المسؤولية فيها بالتساوي إلا إذا عين القاضي نصيب كل منهم في الإلتزام بالتعويض". كما أنه يجب الإشارة إلى أن لا يمكن لمقدم الخدمات أن يتهرب من مسؤوليته في حالة عدم تنفيذ إلتزاماته مع الطرف المتعاقد معه في أن يلجأ إلى الغير ليكملوا تلك الإلتزامات مثلما أشارت المادة 21 من القانون 06/99 المتعلق القواعد التي تحكم...وكالة السياحة و السفر حيث نص على أنه : " تكون الوكالة مسؤولة عن كل ضرر يتعرض له الزبون مترتب عن عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي لإلتزاماتها و كذا كل ضرر آخر ناتج عن أي مقدم خدمة تلجأ إليه الوكالة لإنجاز الخدمات المتفق عليها.²

و لهذا نستنتج أن كل فعل ناتج عنه ضرر متسبب به هؤلاء مقدمي الخدمات فلا يجوز التخلص منه بأي حق كانت لأن المشرع نص صراحة على السلامة الجسدية و المعنوية للمستهلكين و أن كل إتفاق يتعارض مع هذه السلامة فإنه باطل.

ب. الأسباب الخاصة لإعفاء مقدم الخدمة من المسؤولية المدنية :

هناك أسباب خاصة لإعفاء مقدمي الخدمات المسؤولية المدنية و هذه الأسباب هي عبارة هن أسباب غير إدارية بمعنى أنها تنشئ تلقائياً و تساعد هؤلاء على الإعفاء منها حيث سيتم التطرق إليها في العنصر التالي و هي :

تعرف القواعد الأمرة بأنها قواعد قانونية تدل على الأفراد إحترامها و لا يجوز الإتفاق على ما يخالف أحكامها , و أن كل إتفاق بين الأفراد على مخالفتها يعد إتفاقاً باطلاً و لا يعتد به كما عرفت أيضاً أنها : تلك القواعد التي تأمر بسلوك معين أو تنص عنه , بحيث لا يجوز الأفراد الإتفاق على مخالفة الحكم الذي تقرره و كل إتفاق مخالف لها فهو باطلاً و لا يعتد به.

حيث ورد في نص المادة 1386 مكرر 11 الفقرة 5 من القانون المدني الفرنسي القابلة لنص المادة 07 من التوجيه الأوروبي : " أن للمنتج حق دفع المسؤولية بإثبات رجوع العيب إلى القواعد الأمرة التي لم يكن بإستطاعته مخالفتها "

¹ المادة 126, القانون المدني الجزائري , سالف الذكر .

² المادة 21 من القانون 06/99 سالف الذكر .

و في هذا السياق يجب التفرقة بين القواعد في الحالة الأولى و الثانية : الحالة 01
 أن هناك قواعد تحديد الحد الأدنى للمواصفات لمقدم الخدمة , فهذا الأخير رغم كونه ملزم بهذا الحد إلا أنه
 إذا كانت لديه القدرة على تقديم مواصفات أعلى من أجل تقادي كافة العيوب التي يمكنها أن تؤدي بسلبية
 على سلامة الخدمات, فإنه في حالة وقوع ضرر لا يمكنه أن يتمسك بحجة الحد الأدنى للمواصفات.
 الحالة 02 : مقدم الخدمة لم يستطع إدخال أي تعديل في مواصفات الخدمة , بالتالي فإن العيب يرجع إلى
 " نظرية الأمير" بمعنى أن قرارات الملمزة من السلطة العامة هي المسؤولة عن ذلك العيب.¹
 و من أجل أن نقول أنها هي المسؤولة فيجب الإشارة أن قراراتها لها صفة الإلتزام و لهذا نستنتج أن
 المضرور يجب أن يثبت بكافة الوسائل أنه بريء من تلك الأخطاء.

• **الدفع بعدم تعيب الخدمات قبل طرحها للإستهلاك :**

يستطيع مقدم الخدمة في هذا الصدر أن يتخلص من مسؤولية إذا قدم منتج ما مثلا و بعدها ظهر
 هناك عيب فإنه يحق له أن يقوم بدفع كافة البراهين و الإثباتات التي تقوم عليها مسؤولية وقت طرح خدمته
 للإستهلاك و أن ذلك العيب وجد لاحقا.

حيث كان ضمان العيوب الخفية أمر يثبت من قبل المستهلك و التي كان يترتب على تحمله لكافة
 المصاريف الخبرة التي تثبت أن المنتج المتحصل عليه فيعيب و يعد مناقشات طويلة في إتفاقية ستراسبورغ
 ثم إتفاقية بروكسل ثم التوصل إلى أن يتحمل مقدم الخدمة عبئ إثبات عدم وجود عيب وقت طرح الخدمة
 للإستهلاك على أساس أنه الأعلم و الأجدر بأن خدماته لم تكن معيبة وقت طرحها.²

• **الدفع بعدم طرح الخدمات للإستهلاك :**

بمقتضى المادتان 11-1386 من القانون المدني الفرنسي و المادة 07 من التوجيه الأوروبي سالف
 الذكر,

المنتج و مقدم الخدمة يستطيع أن يدفع مسؤوليته بإثبات أنه لم يطرح تلك السلع للبيع أو الإستهلاك و
 أن يثبت مثلا انها سرقت أو تعرض لخيانة المؤتمن عليها.

¹ أحمد بوكرزازة, (القواعد الأمرة و القواعد المكملة, التفرقة بين القواعد الأمرة و المكملة مؤسسة على شروط التطبيق) ،

مجلة العلوم الإنسانية , كلية الحقوق , جامعة قسنطينة -1- المجلد 24, عدد 39 , الجزائر 2013, ص 203,204.

² دفايشية زهور, المرجع السابق ص 227.

لكن هناك إشكال في إثبات أن المنتج قد بيع من قبله في حالة إذا كان المضرور لا يملك الوثائق الخاصة بالخدمة أو السلعة ولا يملك أي بيانات تثبت ذلك.

لكن حماية المتضرر يفترض نص المادتين 5-1386 والمادة 7 من التوجه الأوروبي: "إن المنتجات أطلقت في التداول بإرادة المنتج بمجرد تخليه عن حيازتها".

وافترض أن هذه القرينة تحقق القليل من التوازن إلا أنها غير كافية لأن يثبت أن المسؤولية تقع على عاتق المنتج.¹

الفرع الثاني: التأمين عن المسؤولية كآلية للتعويض:

شهد التأمين في الجزائر تطورا كبيرا حسب المراحل والظروف التي مرت بها البلاد، فنظم المشرع التأمين وفقا لهذا التطور من خلال تحديد مفهوم التأمين ومضمونه وكذا التأمين من المسؤولية بموجب الامر -07-95 المتعلق بالتأمينات والمعدل والمتهم بالامر 06-04² حيث تطرق فيه الى الاحكام المتعلقة به نطاقه وكذا كيفية التقدير التعويض فيه³ , وعليه فقد قسمناه وفقا لما جاءه في القانون هذا الفرع الى:

أولا: مضمون التأمين كآلية التعويض.

ثانيا: أهمية التأمين.

أولا: مضمون التأمين كآلية التعويض عن مسؤولية مقدم الخدمة السياحية:

التأمين هو الآلية المعتمدة للحصول على التعويض عن المسؤولية الناجمة لمقدمي الخدمات السياحية إذا إعتبر المشرع الإكتتاب في عقد التأمين ملزم بقوة القانون بموجب المادة 19 من قانون 06/99 حيث ذكر " يجب على الوكالة أن تكتب عقد تأمين يغطي مسؤوليتها المدنية و المهنية"⁴ وعليه فما هو التأمين الذي يغطي المسؤولية المدنية لمقدم الخدمة السياحية؟

1. التعريف بالتأمين عن المسؤولية و محله في عقد الخدمة السياحية:

وعليه سنقسمه كالآتي:

¹ دقايشية زهور , المرجع السابق ص 228.

² قانون رقم 06-04 المؤرخ في 21 محرم عام 1427 الموافق 20 فبراير سنة 2006 ج ر .العدد15, يعدل و يتم الأمر رقم 95-07 المؤرخ في 23 شعبان عام 1415 الموافق ل 25 يناير سنة 1995 و المتعلق بالأمينات ج,ر,العدد13.

³ بركاوي عبد الله,الملتقى الوطني,مخبر القانون و المجتمع,جامعة أدرار -الجزائر , يومي 09-10 ديسمبر 2015,ص2.

⁴ المادة 19 من ق 06/99 سالف الذكر .

أ. التعريف بالتأمين عن المسؤولية و مدى إزاميته في عقد الخدمة السياحية:

• تعريف عقد التأمين عن المسؤولية:

عقد التأمين هو العقد الذي يلزم بمقتضاه المؤمن¹ أن يؤدي إلى المؤمن له²، أو إلى المستفيد الذي يشترط التأمين لصالحه مبلغا من المال أو إراداً مرتباً أو أي عوض مالي آخر في حالة وقوع الحادث ، أو تحقق الخطر المبين في العقد ، و ذلك في مقابل قسط أو أي دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن³.
فيتضح من هذا التعريف أن عقد التأمين هو عقد تكون فيه حماية للمؤمن له من قبل المؤمن عن الأضرار متوقعة الحدوث و يقوم بتعويضه مقدار الضرر على أن يقوم المؤمن له بتسديد أقساط مالية جراء الخدمة المقدمة.

و هنا يعتبر عقد التأمين من المسؤولية المدنية صورة من صور عقود التأمين من الأضرار ، و تخضع عقود التأمين من المسؤولية إلى نفس القواعد المتعلقة بالتأمين على الممتلكات ، و نعني بهذه العقود ضمان المؤمن له من عدم رجوع الغير عليه بالمسؤولية بعد حدوث الخطر المؤمن منه⁴ و كي تتضح صورته أكثر يمكن القول أن عقد التأمين من المسؤولية المدنية هو " دين يتعلق بخصوص المؤمن له و الدائن هو الشخص الذي أصيب بضرر بسبب خطأ المؤمن له أو بسبب خطأ أحد تابعيه أو خطأ من يوجد تحت رقبته"⁵ و بإسقاط هذا المفهوم على عقد الخدمة السياحية فإننا نجد أن مقدم الخدمة السياحية يقوم بتأمين نفسه من المسؤولية عن رجوع السائح الزبون عليه عن أي ضرر متوقع الحدوث لهذا الأخير سواء كان الضرر من مقدم الخدمة شخصياً أو من من إستعان بهم لتأدية الخدمات السياحية.

¹ المؤمن هو أحد أطراف عقد التأمين، ويكون عبارة عن شخص معنوي يقوم بتغطية الأضرار التي قد تلحق بأحدهم إذا تحقق خطر معين، لمزيد من التفصيل أنظر - نور الدين صحراوي (التزامات أطراف في عقد التأمين البحري)، المجلة الجزائرية للقانون البحري و النقل، المجلد 5، العدد 02، الجزائر، 2018، ص 239.

² المؤمن له هو الطرف الثاني من عقد التأمين و المهدد بالخطر المؤمن به سواء لماله أو لشخصه و يقع على عاتقه أداء بدل التأمين، لمزيد من التفصيل أنظر صحراوي نور الدين، المرجع نفسه، ص 239.

³ سعاد سطحي، (عقد التأمين، النشأة، الأهداف، العناصر، الخصائص) ، مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، جامعة الأمير عبد القادر، قسنطينة، المجلد 22، العدد 1، الجزائر، 2007، ص 174.

⁴ مغني دليلية، التأمين من المسؤولية، يوم دراسي حول الإتجاهات الحديثة في نظرية المسؤولية المدنية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، -قسم الحقوق و مختبر القانون و المجتمع- جامعة أدرار، الجزائر، يوم 23 ماي 2013، ص 2.

⁵ ميسوم فضيلة ، (الطية القانونية لتأمين المسؤولية المدنية -دراسة مقارنة-)، مجلة دراسات و أبحاث (المجلة العربية في العلوم الإنسانية و الإجتماعية)، جامعة مستغانم، المجلد 09، العدد 27، الجزائر، 2017، ص 6.

كذلك فنجد الإشارة إلى أن عقد التأمين من المسؤولية له نوعان أولهما:
التأمين الإختياري من المسؤولية و هو التأمين الذي يتعاقد عليه شخص ليستفيد منه شخصياً في تأمين نفسه من أي خطر معين متوقع الحدوث ، و يكون هذا التأمين بالإرادة المنفردة للشخص.
و ثانيهما: هو التأمين الإجباري: هو التأمين الذي تفرضه دولة ما بقوة القانون عل الأشخاص لتعويض الضرر الذي يحدثونه للغير في أجسامهم أو أموالهم متى ما لم يستطيعوا تعويض المتضررين أو ذوي حقوقهم.¹

• مدى إلزامية عقد التأمين عن المسؤولية في عقد الخدمة السياحية :

تترتب على مقدمي الخدمة السياحية مسؤولية مدنية تتحقق متى ما تحقق ضرر للسائح الزبون سواء منه شخصياً أو من الغير مما يعبر عن الإخلال بالالتزامات التعاقدية ، ليطالب السائح الزبون بتعويض عن الضرر الناجم ، و كي يخفف التعويض على مقدمي الخدمات السياحية ، أقر المشرع بإجبارية التأمين عن مسؤوليتهم المدنية كي يكونوا في مأمن من دعوى التعويض ، فإذا ما تحقق ضرر للسائح الزبون يقوم برفع دعوى التعويض على شركة التأمين مباشرة و بالتالي لا تتأثر الخدمة المالية لمقدمي الخدمة السياحية من التعويضات الباهضة المقررة لصالح السائح²، مما يبقى مقدم الخدمة عضو فعال و لا يعلن إفلاسه في الوقت نفس يتم دفع كل حقوق السائح.

و قد أقر المشرع في قانون التأمين في المادة 163 على: " يجب على الشركات و المؤسسات التابعة للقطاعات الاقتصادية المدنية التأمين على مسؤوليتها المدنية إتجاه الغير³، بحيث يضمن المشرع تأمين التابعات المالية التي تكون على عاتق مقدم الخدمة بسبب الأضرار اللاحقة للغير و هو ما أكده في المادة 56 من قانون التأمينات⁴.

و في هذا السياق تطرق المشرع في القانون المتعلق بالتأمينات في المادة 171 إلى إلزامية التأمين من المسؤولية بالنسبة لمقدمي الخدمة السياحية فذكر " يخضع منظمو العطل و الرحلات و الأسفار... إلى إلزامية التأمين الذي يضمن المسؤولية المدنية التي قد يتعرضون لها بسبب الأضرار التي يلحقونها بالغير أو

¹ مغني دليله، المرجع السابق، ص2.

² عبد اللاوي خديجة، المرجع السابق، ص66.

³ المادة 163. من ق. 95-07 سالف الذكر.

⁴ المادة 56 من ق. 95-07 سالف الذكر.

يتسبب فيها مستخدموهم او الأشخاص الموضوعون تحت رعايتهم أو المشاركون¹ أي أن شركات التأمين هي من تقوم بدفع قيمة التعويض المقرر للسائح الزبون عن ما في ذمته مقدم الخدمة السياحية و تطبيقا لما ورد في هذا النص , أقر المشرع في المادة 19 من القانون 06/99 على إلزامية إكتساب في عقد التأمين لتغطيته المسؤولية المدنية و المهنية لوكالة السياحة و الأسفار.² و كذلك فقد شدد المشرع على إلزامية الإكتساب بالنسبة للمؤسسات الفندقية على الأخطار المرتبطة بنشاطها من خلال المادة 53 من قانون 01/99 المتعلق بالفندقة.³

ب. محل عقد التأمين عن المسؤولية المدنية لمقدم الخدمة السياحية :

• أخطار محل الضمان :

هي كل الأخطار التي تدخل في إطار التعويض من قبل شركة التأمين عن المسؤولية المدنية المترتبة عن مقدمي الخدمات السياحية.

• أنواعها :

- للأخطار المعنية بالتعويض و التي أقرها القانون كي لا يتم إسبعاؤها من طرف شركات التأمين هي :
- الأضرار الجسدية : هي الأضرار التي تصيب الفرد في جسده نتيجة لواقعة مدية معينة كانت ناشئة عن مسؤولية تقصيرية أو عقدية.⁴
 - الأضرار المادية : (المالية) هو الضرر اللاحق بكل ماله قيمة مالية و يقدر بالمال سواء كان الضرر بالإستيلاء أو الإتلاف أو بالتعدي على الممتلكات.⁵

¹ المادة 171 من ق 95-07 المعدل سالف الذكر.

² المادة 19 من قانون 06/99 سالف الذكر. " يجب على الوكالة أن تكتسب عقد التأمين يغطي مسؤولياتها المدنية و المهنية"

³ المادة 53 من قانون 01/99 سالف الذكر. "تلتزم المؤسسة الفندقية بإكتساب تأمين على الأخطار المرتبطة بالنشاط و الإستغلال الفندقي"

⁴ مها آل ثاني ، التعويض عن الضرر المعنوي الناشئ عن الأضرار الجسدية (دراسة مقارنة في القانون القطري)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون، كلية الحقوق، جامعة قطر، 2018، ص23.

⁵ محمد حموش، (التعويض عن الضرر المالي في الفقه الإسلامي شروطه و ظوابطه) ، مجلة الصراط، جامعة الجزائر -

1-، المجلد 12، العدد 2، الجزائر، 2010، ص57.

- الأضرار المعنوية : هو كل ضرر يسبب ألما معنويا للشخص و يخرج عن إطار الأضرار المالية الجسدية¹ و لكن يكون ناتج عن هذين الضررين مباشرة أي أنهما سبب هذا الضرر المعنوي .²
- المصاريف القضائية : بإستقراء نص المادة 57 من قانون التأمينات نجد أن المشرع أقر بأن "يتحمل المؤمن المصاريف القضائية الناجمة عن أية دعوى تعود مسشؤوليتها إلى المؤمن له إثر وقوع حادث مضمون"³ و عليه فنلاحظ أن المشرع أوكل لشركات التأمين بأن تتحمل مصاريف رفع الدعوى و جميع المصاريف التابعة لقضية دعوى التعويض ضد المؤمن له من مقدمي الخدمة السياحية.

• خصائص الأخطار محل الضمان :

- كي تقع الأخطار محل ضمان بالنسبة لشركات التأمين عن المسؤولية المدنية لمقدمي الخدمات السياحية يجب أن تتوفر بعض الخصائص في هذه الأخطار و المتمثلة في :
- أن تكون هناك خسارة مالية : أي أن تكون هناك خسارة قابلة للتقدير (يمكن قياسها).
 - أن تكون أخطار بحتة : و هي الأخطار غير متوقعة الحدوث و تكون لها نتيجتان إما الخسارة أو لا خسارة⁴
 - أن تكون خسارة طارئة : أي أن تكون خسارة خارجة عن إرادة المؤمن له (مقدم الخدمة السياحية)
 - أن تكون هناك مصلحة تأمينية : و نعني بها هو أن المتضرر (السائح) هو نفسه من ينتفع بالتعويض الناتج عن مسؤولية مقدم الخدمة السياحية وهو ما أكده المشرع من خلال نص المادة 59 من قانون التأمينات حيث ذكر " لا ينتفع بالمبلغ الواجب على المؤمن أو بجزء منه إلا الغير متضرر أو ذوي حقوقه"⁵

¹ مها آل ثاني,المرجع نفسه,ص10.

² دقايشية زهور,المرجع السابق,ص259.

³ المادة 57 من ق 95-07 سالف الذكر.

⁴ أنظر الموقع .insurance 4arab.com/2012/09/blog-post-1744.html إطلعت عليه يوم 22-05-2023

على الساعة 39 :09.

⁵ المادة 59 من قانون 95-07 سالف الذكر.

• الأضرار التي تخرج عن نطاق الضمان :

أقر المشرع على عدة من الأضرار التي تخرج من إطار الضمان أي أن متى حدث ضرر ناتج عن هذه الأخطار لا تقوم شركة التأمين بالتعويض بدلا من مقدم الخدمة .

فذكر المشرع في نص المادة 102 من قانون التأمينات¹ على أن الضرر المفعل عمدا من قبل مقدمي الخدمات و الذين من بينهم مقدم الخدمة السياحية يخرج من نطاق الضمان و لا تقوم شركات التأمين بتعويض الغير بدلا من مقدم الخدمة, فيتحمل هذا الأخير المسؤولية كاملة في مواجهة السائح الزبون. ووفقا للمادة سابقة الذكر فنجد كذلك الأضرار الجسيمة المرتبطة كن قبل مقدم الخدمة, فلا يعقل أن يقوم مقدم الخدمة السياحية بتنظيم رحلة سياحية بحرية بسفينة غير صالحة للنقل, فإن قام هذا الفعل فيعتبر من الأخطار الجسيمة و يخرج هذا الخطر عن إطار الضمان.

و تطرق المشرع أيضا إلى الأضرار الناتجة عن ضرر ذاتي من خلال المادة 103 من قانون التأمينات² التي أقرت ب " لا يضمن المؤمن الاخطار التالية و عواقبها إلا إذا كان هناك إتفاق مخالف- العيب الذاتي في الشيء المؤمن عليه .." ففي هذه الحالة الضرر الذاتي في الخدمة المؤمن عليها يكون لعيب خاص بهذه الخدمة " و يبرر عدم الضمان أن الضرر في هذه الحالة ليس إحتمالي و إنما متوقع"³

2. آليات التعويض الجماعية :

إن آليات التعويض الجماعية هي تلك الآلية التي تقوم فيها شركات التأمين بالإنابة على مقدمي الخدمة السياحية في المسؤولية المدنية المترتبة على عانتهم في مواجهة السائح المضروب, و هي المفهوم المتطور من الأساس المسؤولية الفردية التي تعني أن يتحمل المسؤول عن الضرر وحده المسؤولية الناتجة عن خطأه.⁴

¹ المادة 102 من ق 95-07 سالف الذكر " لا يضمن المؤمن من الأخطار الآتية و عواقبها ..أخطاء المؤمن له المتعمدة أو الجسيمة..."

² المادة 103 من ق 95-07 سالف الذكر .

³ دقايشية زهور , المرجع السابق ,ص265.

⁴ براج يمينة,(التوجه الموضوعي للمسؤولية المدنية),مجلة القانون العام الجزائري و المقارن.جامعة غيليزان,المجلد 07,العدد02,الجزائر, 2021,ص202 و ما يليها .

أ. التأمين المباشر :

هو آلية من آليات الضمان الجماعية التي تسمح بحصول تعويض تلقائي دون الحاجة لإثبات الضرر الحاصل من المسؤول¹.

فالمضروب في عقد التأمين المباشر يعد طرفا صحيح في عقد التأمين وذلك كونه يعتبر مؤمن له هو مستفيد كونه يسامح في الاشتراك في تمويل المخزون المالي لتعويضهم اذا ما قاموا بممارسة نشاطات قد ينجم عنها ضرر سواء جسدي مالي².

كما نجد الإشارة أن التأمين المباشر يختلف عن تأمين المسؤولية كونه يقرر له الضمان فيه دون أن يكون المتضرر المشارك في العقد³.

ب. صناديق الضمان :

تعرف صناديق الضمان بأنها "عبارة عن أجهزة إدارية تتمتع بالشخصية المعنوية تأخذ على عتيقها تعويض بعض أنواع الاضرار من ثم يمارس الرجوع على المسؤول عن الضرر اذا كان معروفا ويضاف أن هذه الصناديق يمكن أن تمول من قبل أموال الميزانية العامة للدولة أو من اشتراكات بعض عقود التأمين"⁴.

والمشروع الجزائري عمد إلى إنشاء هذه الصناديق لتلافي الاضرار ممكنة الحصول والتي تواكب تطور الاخطار فتتنوع هذه الصناديق بتنوع الخطر وتمول هذه الصناديق بواسطة ميزانية الدولة أو من اشتراكات بعد عقود التأمين أما عن تشكيلها فإنها تختلف من حالة لأخرى وفقا للقانون المنظم للصندوق. ويذكر أيضا أن صناديق الضمان بغية تعويض المضروب في إطار التأمين أو المسؤولية المدنية ما هي الا حل استثنائية يلجا اليها في حاله لم توجد وسيله أخرى لتعويض أي أن الضمان هو وسيله تكميلية أو إحتياطية بالنسبة للمضروب⁵.

¹ دقايشية زهور, المرجع السابق, ص288-287.

² عابد فايد عبد الفتاح فايد, التعويض التلقائي للأضرار بواسطة التأمين و صناديق الضمان-دراسة مقارنة- في القانون المصري و القانون الفرنسي, دار الجمعة الجديدة, مصر, 2014, ص34.

³ دقايشية زهور المرجع نفسه, ص287.

⁴ عابد فايد الفاتح فايد, المرجع نفسه ص 32.

⁵ بناني سعاد, (التعويض عن طريق الصناديق الضمان), مجلة الحقوق و العلوم السياسية, جامعة الجلفة, المجلد 11, العدد 02, الجزائر, 2018, ص98.

وعليه فهو يبرز بذلك هدفه وهو الحفاظ على سلامة الاشخاص من جميع أنواع الضرر محتمل الوقوع بتعويضهم عن الاضرار في حالة لم تتم شركة التأمين لاستحقاق التعويض اللازم للمتضرر عن خطأ المؤمن له المتمثل في مقدم الخدمة السياحية.

ج. تدخل الدولة لتعويض السائح المضرور :

تعتبر الدولة مسؤولة عن تعويض الضحايا المضرورين متى ما كان هناك حاجة لهذا التدخل, حيث تقوم بتغطية الاضرار عن طريق التعويض في حالات, هي غياب صندوق ضمان مخصص لمثل لضرر القائم أو لعجز شركة التأمين على سداد التعويض, سيكون التعويض بذلك من الميزانية الخاصة للدولة كي يتسنى للجميع الاستفادة من التعويض ولا يحتكر على فئة معينة فقط, ويحقق تساوي وعدالة بالنسبة للأفراد الاجتماعية¹.

ونجد الإشارة أنه بإستقراء المادة 140 مكرر 1 من القانون² المدني نجد أن المشرع قد وضع شروط لجعل تدخل الدولة إليه بتعويض المستهلك المضرور فنجد أن الشرط الأول متمثل في :

-إنعدام مسؤولية الضرر الجسماني : ونعني به أن يكون المتسبب في الضرر معدوم أي مجهول.
-أن يكون الضرر جسماني : بموجب المادة سالفه الذكر نجد أن المشرع قد حصر في حالة تدخل الدولة للتعويض بأن يكون الضرر في جسم الفرد والتعاطي عن باقي أنواع الضرر, وهذا باعتبار أن سلامة الفرد في جسمه هي الأهم .

-أن لا يكون للمتضرر يد فيه : ونعني به أن لا يقوم المتضرر بإفتعال الضرر عمدا بغية الحصول على تعويض الدولة .

ثانيا : أهمية التأمين من المسؤولية المدنية لمقدمي الخدمات السياحية :

إن التأمين من المسؤولية المدنية الناتجة عن إلحاق مقدمي الخدمات السياحية أضرار بالغير من أهم الضمانات التي تقدم تغطية كافية للطرفين والتي تعود بالفوائد والمزايا الاقتصادية والاجتماعية³ بحيث أن

¹ أ محمد بن أوزينة, (تدخل الدولة في تعويض المضرور جسمانيا بين الأصل و الإحتياط),مجلة العلوم القانونية و السياسية, جامعة عمار ثليجي, الأغواط, المجلد 10, العدد 1, الجزائر , ص 96 و مايليها..

² المادة 140 مكرر 1, من قانون ندني سالف الذكر " إن أنعدم المسؤول عن الضرر الجسماني و لم تكن يد فيه تتكفل الدولة بتعويض عن هذا الضرر"

³ مغني دليلة, المرجع السابق ,ص14.

التأمين من المسؤولية يقدم تعويضات لأفراد الغير (المضرورين) من المجتمع (السائح الزبون) ويحافظ على المؤسسات التجارية من الافلاس أي يحافظ على مراكزها الاقتصادية (كالوكالات والفنادق وشركات السياحة والاسفار).

ونجد الإشارة كذلك لأن في غياب ضمان التأمين من المسؤولية المدنية قد يؤدي الى عدم تعويض الضحايا عن الاضرار الحادثة, وبالتالي فإن التأمين يحجز مركزا مهما في مجال الاستهلاك إذ يحافظ على توفير الملائة المالية لتعويض الضحايا وكذا على الحفاظ على المشروعات الخدماتية في الاستمرار في نشاطها وتوزيع عبء الاضرار بدلا من تركيزه على الطرف المسؤول عن الضرر والذي قد يسبب له توقف في ممارسة النشاط¹ والانهيار خاصة مع كثرة الدعاوى أمام الجهات القضائية ومطالبة السائح المضروب بالتعويض عن ما لاحقه من ضرر².

- إذ تقوم شركات التأمين بالنيابة عن مقدمي الخدمات السياحية في مواجهة السائح.
- و ينظر لهذه الآلية على أنها آلية لضمان الإلتزام بالتعويض أي آلية تخدم السائح و ليس آلية لضمان الحفاظ عن المسؤول عن الضرر³.

المبحث الثاني : المسؤولية المترتبة عن قمع المخالفات المتعلقة بالالتزامات مقدمي الخدمات السياحية :

حددت القوانين الخاصة المتعلقة بالسياحة وكذلك القوانين المرتبطة ذات العلاقة بحماية المستهلك جملة من الالتزامات القانونية المترتبة على كل مقدم خدمة سياحية بهدف ضمان حماية كافية للمستهلكي هذا النوع من الخدمات ومن أجل تحقيق ذلك سخر المشرع هيئات متخصصة تعمل على قمع أي مخالفات ترتكب من قبل مقدمي الخدمات السياحية حيث يتولى أعوان رقابة متخصصون مهمة الرقابة والمتابعة كل

¹ ذهب أحمد, مسؤولية مقدم الخدمة في القانون الجزائري,مذكرة لنيل شهادة ماستر في القانون,كلية الحقوق و العلوم السياسية, جامعة حمه لخضر-الوادي- الجزائر, 2020-2021,ص53.

² دقايشية زهور ,المرجع السابق ص 253.

³ دقايشية زهور,المرجع نفسه ص 254.

تجاوز صادر عنه، وتتوج بجزاءات إدارية وأخرى تفرع منها هيئات إدارية مختصة وجزاءات جزئية، صادرة عن القضاء .

وعليه سنتناول في هذا المبحث مطلبين أولهما : قمع المخالفات المتعلقة بالتزامات مقدمي الخدمات السياحية و ثانيهما : في المسؤولية الجزائية.

المطلب الأول : قمع المخالفات المتعلقة بالتزامات مقدمي الخدمات السياحية :

تحضخ المراقبة المتعلقة بمخالفة التزامات مقدمي الخدمات السياحية على جهات رقابية مختصة ومخولة قانونيا، إذ يقومون بالعملية التي تهدف إلى ضمان الإمتثال لتنفيذ الفعلي للالتزامات وتكون هذه الهيئات جزء أساسي من النظام الإداري والقانوني، وذلك لضمان الشفافية والنزاهة والذين على إثرها تصدر العقوبات الإدارية وعليه قسمنا هذا المطلب إلى فرعين تمثل أولهما : في معاينة المخالفات وثانيهما : في العقوبات الإدارية.

الفرع الأول : معاينة المخالفات :

إن المخالفات الإدارية هي كل عمل غير مشروع يتعلق بمخالفة القوانين ولوائح التنظيمية وعلى إثر هذا تطرق المشرع في القانون 01-99 المتعلق بالفندقة و 06-99 المتعلق بالتنظيم بنشاط وكالات السياحة والأسفار إلى الهيئات والأعوان المعنيين بالبحث عن المخالفات ومعاينتها والمتمثلين في مفتشي السياحة، أعوان المراقبة الاقتصادية ، وأعوان ضباط الشرطة القضائية.¹

أولا : الأعوان المؤهلون برقابة و معاينة المخالفة :

إن أعوان البحث والمخالفات هم أفراد او حددوا بموجب نصوص قانونية، تطرق المشرع من خلالها إلى تعريف بهؤلاء الأعوان وضبط مهامهم.

¹ أشار المشرع في القانون 01-99 في المادة 69 و في القانون 06-99 في المادة 28 إلى نفس مضمون النص المتعلق بتحديد من يخول لهم البحث عن المخالفات : مفتشي السياحة، أعوان ضباط الشرطة القضائية و أعوان المراقبة الاقتصادية المتواجدين تحت نفس العنوان بالنسبة للقانون و هو : "البحث عن المخالفات و معاينتها"

1. مفتشي السياحة:

تطرق المشرع إلى تعريف السياحة ظمناً من خلال النصين 2-3 من المرسوم التنفيذي 08-302 المتعلق بالقانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين إلى سلك مفتشي السياحة¹. حيث تضمنت المادة 02 على: "يوجد الموظفون الخاضعون بأحكام القانون الأساسي الخاص في وضعية الخدمة لدى المصالح المركزية للإدارة المكلفة بالسياحة وكذا المصالح الغير المركزية والمؤسسات التابعة لها², وذكرت المادة 03 منه كذلك: "على أنه يعتبر سلك خاص في الإدارة المكلفة بالسياحة سلك مفتشي السياحة³.

وعليه فيمكن تعريف مفتشي السياحة إستناداً للنصوص السابقة الذكر على أنه كل شخص طبيعي موظف يؤدي الخدمات في الإدارة الخاصة المكلفة بالسياحة والخاضعة لأحكام المرسوم التنفيذي 08-302 وكذا المصالح الغير المركزية والمؤسسات التابعة لها في إطار السياحة.

كما عمد المشرع للإشارة إلى أن مفتشي السياحة ينقسمون إلى ثلاث رتب, تطرق لهذه من خلال المادة 18 من المرسوم 08-302:

"يشمل مفتشي سلك السياحة على ثلاث رتب: رتبة مفتش, رتبة مفتش رئيسي, رتبة مفتش قسم"⁴, إلا أن المشرع لم يتطرق إلى تعريف هذه الرتب -لا ندري سهواً أم عمداً- و إكتفى بذكر مهام كل الرتب منهم على حدى وكذلك شروط تعيينهم بالنسبة إلى شروط تعيينهم فهي تكون بإجتياز مسابقة على أساس الإختبار أو عن طريق إمتحانات مهنية⁵ بشرط أن يكون من ذوي الكفاءات و الشهادات المنصوص عليها في المادة 08 من المرسوم 08-302

¹ المرسوم التنفيذي رقم 08-302 المؤرخ في 24 رمضان 1429 الموافق ل 24 سبتمبر 2008 يتضمن القانون الأساسي

الخاص بالموظفين المنتمين إلى سلك مفتشي السياحة ج, ر عدد 56.

² المادة 02 من المرسوم, ت 08-302 سالف الذكر.

³ المادة 03 من م, ت 08-302 سالف الذكر.

⁴ المادة 16 من المرسوم, ت, 08-302, سالف الذكر.

⁵ المادة 22-23 من المرسوم التنفيذي 08-302 سالف الذكر.

أما فيما يخص المهام الموكلة لهم نجد أن مفتش السياحة هو الذي يقوم بالمحافظة على تطبيق التشريع والتنظيم في الميدان السياحي بالإضافة إلى أنهم هم من يجرون كل التحقيقات التي تتعلق بالنشاط الفندقي وكذا سياحي وكذا تجديد بطاقات المؤسسات الفندقية السياحية وكذا الإطعامية¹.

غير أن باستقراء المادة 20 والمادة 21 من المرسوم 08-302 نجد أنه ليس للمفتشين الرئيسيين في السياحة ومفتشي الاقسام في السياحة دور في المراقبة والمعاينة لقمع التجاوزات ويكون دورهم منحصر فقط في تحسين القطاع وذلك من خلال بعض المهام نذكر منها :

- محاولة تأهيل مقدمي الخدمات السياحية لضمان مستوى أعلى.
- تحديد برامج أعمال.
- تقييم أنشطة متطورة.²

2. أعوان المراقبة الاقتصادية :

إن أعوان المراقبة الاقتصادية هم الأعوان الذين يمارسون الرقابة و المتابعة لكل الممارسات التجارية التي تضمن بها تحقيق منافسة نزيهة و شرعية خالية من المعاملات التعسفية، هؤلاء المراقبون لم يحدد لهم المشرع في القوانين الخاصة بالسياحة (لم يذكر الأعوان بدقة) و عليه هم عبارة عن الأعوان المعينين بالمتابعة و المراقبة بالنسبة لكل التعاملات التجارية و منه فهم كل شخص طبيعي موظف في الأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتجارة و تكون لهم الأهلية للمراقبة و التفتيش و البحث و المعاينة للمخالفات التجارية و يتمثل هؤلاء الأعوان الاقتصاديون في³:

- المستخدمون المنتمون إلى الأسلاك الخاصة بالمراقبة التابعون للإدارة المكلفة بالتجارة.
- الأعوان المعينون التابعون لمصالح الإدارة الجبائية .
- أعوان الإدارة المكلفة بالتجارة المرتبون في الصنف 14 على الأقل لهذا الغرض.

¹ المادة 19 من المرسوم التنفيذي 08-302 سالف الذكر .

² لمزيد من التفصيل أنظر المادة 21-23 من المرسوم 08-302 سالف الذكر .

³ قوعيش نصر الدين، دور مصالح الرقابة الاقتصادية في حماية المستهلك ،دراسة حالة مديرية التجارة لولاية مستغانم، مذكرة لشهادة ماستر ، العلوم الاقتصادية ، كلية الحقوق و التجارة ، جامعة عبد الحميد ابن باديس ، مستغانم، الجزائر، 2017-2018 ص19.

- و هو ما دل عليه المشرع من خلال المادة 49 من القانون المعدل و المتمم المتعلقة بالممارسات التجارية¹.

أ. المستخدمون المنتمون لأسلاك الخاصة للمراقبة التابعون للإدارة المكلفة بالتجارة :

نظم م.ت رقم 09-415 المتضمن القانون الأساسي الخاص² المطبق على الموظفين المنتمين إلى الأسلاك الخاصة للإدارة المكلفة بالتجارة حيث وفقا لهذا المرسوم قسم هؤلاء المستخدمون إلى قسمين تمثل في :
سلك مراقبة قمع الغش و سلك مراقبي المنافسة و التحقيقات الاقتصادية و هذا ما دل عليه المشرع في نص المادة 3 من نص المرسوم³.

ب. أعوان الإدارة المكلفة بالتجارة المرتبون وفق صنف 14 على الأقل المعينون لهذا الغرض :

يعرف أعوان الإدارة المكلفة بالتجارة على أنهم مفتش قسم و رئيس مفتش رئيسي و هم المسؤولون عن تولي التحقيقات الاقتصادية و تقييم درجة الفعالية⁴.

ج. الموظفون التابعون للإدارة الجبائية :

يدخل في إطار أعوان الموظفون التابعون للإدارة الجبائية كل من :

- مفتشي الضرائب.
- مراقبي الضرائب.
- أعوان المعاينة.
- المحليين الجبائيين.
- المبرمجين الجبائيين.

¹ المادة 49 من القانون 04-02 المعدل و المتمم، سالف الذكر .

² المرسوم تنفيذي 09-415 المؤرخ في 29 ذي الحجة 1430 الموافق ل 16 ديسمبر 2009 يتضمن القانون الأساسي الخاص المطبق على الموظفين المنتمين لأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتجارة ج.ر عدد 75.

³ المادة 03 من المرسوم 09-415 سالف الذكر .

⁴ سلمى بقر، محاضرات في قانون الممارسة التجارية مطبوعة موجهة للسنة الثانية ماستر قانون، أعمال كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد بوقرة بومرداس، الجزائر 2020-2021، ص 127.

هذا وفقا لنص المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 10-299 المتعلق بالقانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالإدارة الجبائية¹.

بموجب القوانين و المراسيم سألغة الذكر يمكن القوب أن الأعوان الإقتصايين بصفة عامة لهم مهام رقابية متنوعة وفقا لإختصاصهم و نذكر من بين هذه المهام :

- محاولة تطبيق الشفافية و النزاهة.
- إخضاع مقدمي الخدمات للقانون الساري المفعول.
- مراقبة السوق و الكشف عن أي ممارسات منافية للمنافسة.
- قمع التجاوزات.
- المعاينة الميدانية لمدى إحترام المتعاملين الإقتصايين المتدخلين في مختلف المجالات التجارية².

3. ضباط و أعوان الشرطة القضائية :

تطرق المشرع من خلال قانون الإجراءات الجزائية و تحت عنوان ضباط الشرطة القضائية في المادة 15 على أن أعوان ضباط الشرطة القضائية هم :

- رؤساء المجالس الشعبية البلدية.
- ضباط الدرك الوطني.
- محافظوا الشرطة.
- ضباط الشرطة.
- ذو الرتب في الدرك.
- رجال الدرك الذين أمظوا في سلك الدرك ثلاث سنوات علة الأقل.
- مفتشوا الأمن الذين قضوا في خدمتهم بهذه الصفة ثلاث سنوات على الأقل.
- ضباط و ضباط الصف التابعون للمصالح العسكرية للأمن³.

¹ مرسوم،تنفيذي رقم 10-299 المؤرخ في 23 ذو الحجة 1431 الموافق ل 29 نوفمبر 2010 يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالإدارة الجبائية . ج.ر. عدد 74.

² قوعيش نصر الدين،المرجع السابق،ص20.

³ قانون 66-155 المؤرخ في 18 صفر 1386 الموافق 8يونيو1966 المعدل و المتمم بالأمر 21-11 المؤرخ في 16محرم1443 الموافق 25 غشت2021 ج.رسمية العدد 65، المتعلق بقانون إجراءات جزائية.

- مهامهم تتمثل في جمع الإستدلالات و إجراء التحقيقات الإبتدائية سواء من تلقاء أنفسهم (دورات المعاينة) أو بتلقي الشكوى و البلاغات حول أي تجاوزات¹.

ثانيا : إجراءات قمع المخالفات :

إن الإجراءات المتبعة من طرف أعوان البحث عن المخالفات و معاينتها تتخذ من جميع الأعوان إذ أن الفريق الذي يقوم بالمراقبة يتشكل من الاعوان المنصوص عليهم في المادة 69 من قانون 01-99 أن يقومون بالمعاينة و البحث و التحقيق في نفس الوقت و لكن لكل مهامه الخاصة، و على إعتبار أن السائح الزبون هو مستهلك فيقوم الأعوان بأخذ بعين الإعتبار الإجراءات الرقابية المنصوصة في قانون 03-09 و التي يحضى من خلالها الزبون وعليه ووفقا لنص المادة 29 يمكن الأعوان بأي وسيلة و في أي وقت القيام بالرقابة على مطابقة المنتوجات (سلع أو خدمة) إذ أن الأعوان يقومون بهذه العملية من خلال فحص الوثائق أو بواسطة سماع المتدخلين المعنيين.

و في إطار هذه المهام الرقابية نجد أن الإجراءات المتبعة بالنسبة للأعوان هي نفسها المتخذة بين وكالات السياحة و الأسفار و المؤسسات الفندقية.

على أنه تتم المراقبة في شكل فرقة مختلفة بين وزارة التجارة ووزارة السياحة بهدف الرقابة على مقدمي الخدمات السياحية بإعتبارها نشاطا تجاريا بإمتياز.

1. الإجراءات المتخذة بالنسبة للمؤسسات الفندقية:

تطرقت المادة 71 من قانون 01-99 إلى أنه بعد إجراء معاينة المخالفات يتم إعداد محضر يتم في مضمونه التطرق إلى جميع الوقائع التي تم رصدها أثناء إجراء التحقيقات و الأخذ بعين الإعتبار كل التصريحات المقدمة من طرف العاملين بالمؤسسات الفندقية و بعد تحرير المخضر يوقع العون المعاین و المؤهل قانونا على المحضر المعد و يوقع كذلك مرتكب المخالفة على أن يرسل هذا المحضر حسب درجة المخالفة إما إلى وكيل الجمهورية المختص إقليميا أو إلى السلطة المكلفة بالسياحة و يكون هذا في أجل لا يتعدى مدة ثمانية أيام من تاريخ تحرير المخضر، و يضاف إلى أنه في حالة رفض المخالف التوقيع يبقى المحضر المعدل ذا حجية عليه إلى غاية إثبات العكس.

2. الإجراءات المتخذة للوكالات السياحية والأسفار :

¹ لمزيد من التفصيل أنظر المادة 17 من قانون الإجراءات الجزائية سالف الذكر.

تتخذ بالتقريب نفس الإجراءات المتعلقة بالمؤسسات الفندقية و هو:

ما دل المشرع من خلال المادة 29 من قانون 99-06 حيث أنه بعد إجراء معاينة من طرف أعوان البحث عن المخالفات ومعاينتها يتم إعداد محضر يوقع فيه العون المؤهل و كذا مرتكب المخالفة و يرسل هذا المحضر حسب حالته إما الإدارة المكلفة بالسياحة أو للجهة القضائية المختصة في أجل لا يتعدى شهر واحد.¹

وهذا الأجل هو نقطة الإختلاف بين الإجراءات المتخذة بالنسبة للوكالات والمؤسسات الفندقية.

الفرع الثاني : العقوبات الإدارية :

أوكل المشرع الهيئات الإدارية الرقابية المختصة المانحة للرخصة وفقا لنص المادة 72 من قانون 99-01 المتعلق بالفندقة و كذا المادة 30 من قانون 99-06 سلطة إصدار عقوبات إدارية لصد أي تجاوز محتمل الوقوع صادر عن مقدمي الخدمات السياحية و تتمثل هذه العقوبات في : الإنذار , السحب المؤقت أو النهائي, أو النخفيض في الرتبة.

و نجد الإشارة لأن هذه العقوبات تكون في شكل قرارات إدارية و ذلك كونها صادرة من طرف السلطة المكلفة بالسياحة مما يستدعي تطبيق إجراءاتها الشكلية و التي تمثلت في توقيع قرارها و تسببه², و التسبب في القرار الإداري هو " الإفصاح عن العناصر القانونية و الواقعية التي إستند عليها القرار الإداري " بمعنى يجب أن يرد في القرار الإداري المتضمن العقوبات, الأسباب الدافعة لهذا القرار أي تحديد المقدمات التي تؤدي إلى النتائج محددة بالقرار.³

¹ المادة 29 من القانون 99-06 سالف الذكر .

² بخالد عجالي, محمودي مليكة, (قواعد ضبط النشاط السياحي لوكالات السياحة و الأسفار في التشريع الجزائري) مجلة العلوم القانونية و السياسية, مخبر البحث في التشريعات حماية النظام البيئي, جامعة تيارت, المجلد 10, العدد 2, الجزائر, ص 1636.

³ سعد علي بشير, تينا نظمي الخشان, عدين سمير بودوان, (تسبب القرارات الإدارية -دراسة مقارنة-), مجلة الحقوق و العلوم السياسية, المجلد 9, العدد 2, الجزائر 2016 ص 52.

أولاً : عقوبة الإنذار و تخفيض الرتبة :

1. عقوبة الإنذار :

تعتبر عقوبة الإنذار من بين العقوبات التي تستعمل في مجال الوطنية العمومية¹ و تعرف على أنها من العقوبات التي " تخذ في المخالفات البسيطة التي يرتكبها الموظف, والهدف منها هو ردع المخالفات بأن يتم تكرارها مجدداً و إلا سيتعرض لعقوبة أكثر صرامة و شدة و يعتبر شرطها الأساسي هو أن يكون الإنذار كتابيا فلا يعقد به إذا كان شفويا"².

وعليه فإن الإنذار كعقوبة في عقود الخدمة السياحية هو ذلك القرار الصادر عن السلطة المكلفة بالسياحة و الموجه لمقدمي الخدمات السياحية إذا ما قامت بأحد الأفعال التي أشار لها المشرع حصرا في النصوص الخاصة.

فقد أقر المشرع في القانون 99-01 المتعلق بالسياحة في المادة 72 منه على هذه الأفعال و ذكر "يصدر الإنذار المنصوص عليه في المادة أعلاه في الحالات التالية :

- عدم الوفاء بالالتزامات المهنية.
- صدور حكم قضائي بسبب عدم التنفيذ الجزئي و غير المبرر لالتزامات التعاقدية تجاه الزبائن أو مع الشركاء"³.

و هو ما تداوله المشرع في القانون 99-06 المتعلق بتنظيم نشاطات وكالة السياحة و الأسفار في المادة 31 منه حيث ذكر :

يصدر الإنذار في الحالات التالية :

ثبوت عدم إحترام الوكالة لقواعد المهنة.

¹ بخالد عجالي, محمودي مليكة, المرجع السابق ص 1634.

² أنظر الموقع cte-univ-setif.dz/moodle/mood/book/tool/print/index.php?d=23919_ch6357

إطلعت عليه يوم 27-05-2023 على الساعة 12:20.

³ المادة 72 من ق 99-01 سالف الذكر.

صدور حكم قضائي بسبب عدم التنفيذ الجزئي و غير المبرر للإلتزامات التعاقدية تجاه الزبائن و المتعاملين...¹

و عليه و تطبيقا لمجال دراستنا المتنثل في الإلتزامات القانونية لمقدمي الخدمات السياحية نجد أن المشرع أقر بعقوبة الإنذار متى ما لم يوفي مقدم الخدمة السياحية جزءا من إلتزامته كأن لا يقوم الفندق بتقديم خدمة المحافظة على الهدوء لتحقيق راحة السائح أو كأن تقوم الوكالة السياحية و الأسفار بتعاقد مع السائح الزبون على تنفيذ رحلة شاملة من ثم لا توفر خدمة النقل.

أو متى ما لم يحترم إلتزامته المهنية كأن تقوم وكالة السياحة و الأسفار بمخالفة نص المادة 27 من ق 99-06 و المتمثلة في عدم إستخدام المرشدين السياحيين المعتمد من قبل الوزارة الوصية و التي نصت عليها المادة 27 "يجب على الوكالات إستخدام المرشدين السياحيين المعتمدين من طرف الوزارة المكلفة بالسياحة"²

2. عقوبة التخفيض من الرتبة :

هذه العقوبة تخص المؤسسات الفندقية فقط كونها هي التي تعتمد على تصنيف وجود تصنيف و ترتيب خاص بها و الذي يكون فيه أو يختص على إثره الفندق بتقديم خدمات معينة. و قد أقر المشرع في المادة 74 من ق 99-01 أنه عند عدم تطابق أوصاف المؤسسة الفندقية مع ما تستلزمه الرتبة التي صنفت فيها المؤسسة.

فباستقراء المادة سألقت الذكر يمكن تأسيس هذه العقوبة على أنه قد يبرم الفندق عقد مع السائح الزبون لأن يستفيد هذا الأخير من الخدمات المقدمة من المؤسسة الفندقية وفقا لتصنيف المحدد لها إلا أنها المؤسسة لا توفر هذه الخدمات للسائح و بالتالي فهي تخل بمضمون العقد مما قد يسبب ضرر للسائح الزبون.

¹ المادة 31 من ق 99-06 سالف الذكر.

² المادة 27 من ق 99-06 سالف الذكر.

ثانيا : عقوبة سحب الرخصة :

نعني بالسحب المؤقت للرخصة : هو أن تقوم الإدارة المكلفة بالسياحة بسحب التأشيرة أو الرخصة التي منحتها لمقدم الخدمة السياحية لمزاولة نشاطه وقد حدد المشرع الحالة التي من الممكن أن يتم فيها السحب المؤقت و كذا المدة على سبيل الحصر لعدم تعسف الإدارات على مقدمي الخدمات السياحية.

و تكمن هذه الحالات في :

بالنسبة للمؤسسة الفندقية :فقد نص المشرع في المادة 75 من قانون 99-01 على أن السحب المؤقت للرخصة لا يتجاوز مدة 6 أشهر و يتم السحب إذا تم إنذار المؤسسة الفندقية مرتين و لم تتم الإستجابة.

أو إذا لم تتوفر الشروط المنصوص عليها لتسليم الرخصة.

أو إذا لم يحترم المخالف لأعراف المهنة.¹

أما بالنسبة لوكالة السياحة و الأسفار : فقد نص المشرع في المادة 32 من قانون 99-06 على أنه لا تفوق مدة السحب المؤقت مدة 6 أشهر، و يتم السحب إذا تم ما تم الإنذار مرتين أو إذا لم يتم إنتقاء شروط المادة 7 المتعلقة بتسليم الرخص .²

فطبقا لموضوعنا نجد أن إذا لم سيتوفى مقدم الخدمات السياحية والالتزامات المهنية وكذا القانونية لسائح الزبون يتم إنذاره لمرتين وإلا يتم سحب الرخصة بصفة مؤقتة كصورة من صور الجزاءات المترتبة عن مخالفة الالتزامات التي تقع على عاتقه والتي تكون واجبة وتجدر الإشارة لأن هذه العقوبة من العقوبات الشديدة كونها تقوم على توقيف النشاط الكلي لمقدم الخدمة لمدة 6 أشهر أو أقل مما قد يسبب للمقدم الخدمة خسرات كبيرة نتيجة للأخطاء التي لم يتداركها .

السحب النهائي للرخصة : يعتبر السحب النهائي للرخصة هو آخر درجة أو أقصاها من العقوبات التي يمكن أن تصدر في حق مقدمي الخدمات السياحية والتي تعني التوقيف النهائي لنشاط ولقد تطرق المشرع لهذه العقوبة في النصوص الخاصة بالسياحة والمشرع حدد حالات السحب على سبيل الحصر فنجد أنه في قانون 99-01 في المادة 77 أن السحب النهائي يكون وفقا لأحد الحالات التالية نذكر منها : - "إذا لم يتمثل الفندق للشروط المحددة عند السحب المؤقت للرخصة وذلك بعد إنذاره.

¹ المادة 75 ق 99-01 سالف الذكر .

² المادة 32 من ق 99-06 سالف الذكر .

- أو في حالة العود للمخالفات المحدد في السحب المؤقت.
 - في حالة خطأ أو تقصير مهني بالغ لإلتزاماته المهنية..
 - في حالة صدور حكم قضائي بسبب عدم التنفيذ الكلي تجاه الزبائن أو الشركاء¹.
- وهو ما جاء في نفس السياق في القانون 99-06 حيث نجد أن من بين حالات السحب النهائي لرخصة وكالة السياحة و الأسفار :
- " إذا لم يتمثل الوكيل للشروط المحددة في حالة السحب المؤقت للرخصة و ذلك بعد إعداره.
 - في حالة العود للمخالفات المقررة في السحب المؤقت بعد إعداره.
 - في حالة الخطأ أو التقصير المهني البالغ للإلتزامات المهنية.
 - في حالة صدور حكم قضائي بسبب عدم التنفيذ الكلي للإلتزامات التعاقدية إتجاه الزبائن و المتعاملين.
 - الحكم على صاحب الوكالة بعقوبة شائئة².
- و عليه وبإستقراء النصوص القانونية السابقة و بإسقاطها على مدى الإلتزام بتنفيذ بنود العقد (عقد الخدمة السياحية) , نجد أن المشرع أشد عليها و حرص أن تكون كل الإلتزامات واجبة النفاذ و في حالة مخالفة هذه الإلتزامات يمكن أن تكون هناك عقوبات تصل إلى توقيف النشاط السياحي لمقدم الخدمة السياحية.

المطلب الثاني : المسؤولية الجزائية :

بعد التطرق إلى الأعوان المعنيين بقمع المخالفان و التجاوزات لمقدمي الخدمات السياحية خاصة تلك المتعلقة بالإخلال بالإلتزامات القانونية و المهنية, و حسب فرض عقوبات جزائية و التي تكون نتيجة عن المسؤولية الجزائية لمقدم الخدمة السياحية من أجل الحد من أي فعل غير مشروع قد يمس بالسائح الزبون , و تختلف العقوبات حسب درجة الجريمة المرتكبة و عليه تم تقسيم هذا المطلب إلى فرعين أولهما : تمثل في الجرائم المقررة في قوانين السياحة و العقوبات الخاصة بها, و تمثل الفرع الثاني في الجرائم المقررة في قانون حماية المستهلك و قمع الغش و القوانين المرتبطة .

¹ المادة 77 من ق 99-01 سالف الذكر.

² المادة 33 من ق 99-06 سالف الذكر.

الفرع الأول : الجرائم المقررة في القوانين السياحية و العقوبات الخاصة :

نص المشرع من خلال نصوصه القانونية المتمثلة في القانون 01/99 المتعلقة بالفندقة و القانون 06/99 المتعلقة بتنظيم نشاط وكالة السياحة و السفر إلى بعض التجاوزات التي رتب على إثرها مسؤولية جزائية القضائية¹ و التي تبعت بعقوبات معينة.

أولا : بالنسبة للقانون 01/99 المتعلق بالفندقة :

نص قانون 01/99 على جملة من المخالفات نذكر ما فيها :

1. جريمة ممارسة المؤسسة الفندقية لنشاطها دون رخصة :

يتطلب ممارسة النشاط الفندقي رخصة مسبقة من طرف الإدارة المكلفة بالسياحة, و تمنح هذه الرخصة من أجل البدء في ممارسة النشاط و إستغلاله² حسب القواعد و التحفظات اللازمة في الإستغلال من أجل تكريس الحماية اللازمة للسائح الزبون و على إثر هذا إعتبر المشرع أن مزاوله النشاط الفندقي من قبل أشخاص غير مرخص لهم بذلك, جريمة يعاقب عليها القانون و أكد ذلك من خلال المادة 80 من قانون 01 /99 حيث إستغل المشرع " عبارة يعاقب كل من يقوم بفتح مؤسسة فندقية دون الحصول على الرخصة". و أضاف المشرع كذلك عقوبة هذه الجريمة و المتمثلة في الغرامة المالية التي تتراوح ما بين خمسين ألف دينار جزائري (50.000دج) و مائة ألف دينار جزائري (100.000دج) .و بالحبس من شهر إلى ستة أشهر³.

و تجدر الإشارة لذكر المشرع عبارة " أو بأحدى هاتين العقوبتين" من نفس المادة بمعنى أنه في حالة القيام بتلك الجريمة يمكن للمجرم أن يصدر في حقه كلتا العقوبتين أو إحدهما.

¹ بخالد عجابي, محمودي مليكة, المرجع السابق, ص1636.

² المادة 52 من قانون 01/99 سالف الذكر.

³ " يخضع البدء في إستغلال المؤسسات الفندقية للحصول على رخصة مسبقة...."

³ المادة 80 من قانون 01/99 سالف الذكر.

2. بالنسبة للالتزام بالإعلام (عدم تجريم الإخلال بالالتزام بالإعلام) :

يعتبر الإخلال بالالتزام بالإعلام هو المساس بالمبدأ الأساسي لهذا الإلتزام من حيث : الموضوعية, الحيادية, الثقة, حسن النية مما يعني عدم قيام مقدم الخدمات السياحية بإبلاغ السائح الزبون سواء بكل أو بجزء من بيانات محل عقد الخدمة السياحية .¹

و يضاف إلى هذا لم يتطرق المشرع إلى تجريم بهذا الإخلال في نصوص القانون 01/99 المتعلق بالفندقة , و إكتفى بذكر جريمتي بعدم تعليق أسعار الخدمات التي تقدمها المؤسسات الفندقية كجريمة, و هو ما نص عليه في المادة 84 من قانون 01/99 " يعرض عدم تعليق أسعار الخدمات التي تقدمها المؤسسة الفندقية ... إلى غرامة مالية تتراوح ما بين عشرة آلاف دينار (10.000دج) و أربعين ألف دينار (40.000دج) ".²

و جريمة عدم تسليم الفاتورات للسائح الزبون من خلال المادة 90 التي أقرت بأنه إن لم يتم تسليم الفاتورات وفقا للشروط المنصوصة بالمادة 59 من قانون 01/ 99 تفرض غرامات مالية على المؤسسة الفندقية تتراوح ما بين خمسة آلاف دينار (5,000دج) و عشرة آلاف دينار (10.000دج) .³

و يلاحظ هنا أنه على الرغم من تطرق المشرع لتجريم عدم تعليق الأسعار و كذا تجريم عدم تسليم الفاتورات المعبران عن عدم إستغلال وسائل الإعلام إستغلالا صحيحا إلا أنه لا يمكن إعتبار المشرع قد كرس الإخلال بالالتزام بالإعلام مما يعني وجود قصور في القانون رقم 01/99 و هو ما يضعف من هذه الآلية القانونية في حمايته السائح الزبون في مواجهة مقدم الخدمة السياحية بإعتباره محترف في مجال نشاطه

3. جريمة عدم الإلتزام بضمان السلامة :

¹ مقراني كمال, رمضان زهير, الإلتزام بالإعلام كوسيلة لحماية المستهلك, مذكرة لنيل شهادة ماستر في الحقوق, كلية

الحقوق و العلوم السياسية, جامعة عبد الرحمان ميرة, بجاية, الجزائر, 2017, ص 12.

² المادة 84 من قانون 01/99 سالف الذكر.

³ المادة 90 من قانون 01/99 سالف الذكر.

تعرف جريمة الإخلال بالالتزام بضمان السلامة بأنها تلك التجاوزات التي تحدث عند عدم الإمتثال للمعايير و الإجراءات المتعلقة بالسلامة و كذلك تحدث ما تم تجاهل الإرشادات و القوانين المحددة للالتزام الأصلي, مما قد يشكل خطر كبير على الأفراد.¹

و كرس المشرع الإلتزام بضمان السلامة في قانون 01/99 المتعلق بالفندقة من خلال نص المادة 61² و إعتبر أن أي فعل يخالف أحكام هذه المادة هو جريمة يعاقب عليها القانون, و بالتالي فإن أي تجاوز قد يمس بسلامة السائح الزبون بمعنى عدم الإلتزام الفعلي للالتزام بضمان السلامة يعاقب على إثره بغرامة مالية تتراوح ما بين خمسة آلاف دينار (5.000) و عشرة آلاف دينار (10.000) مع إمكانية تضاعف الغرامة في حالة العود.

و أضاف المشرع أنه يتعرض المخالف كذلك لعقوبة الحبس من شهر إلى ثلاثة أشهر أو بإحدى هاتين العقوبتين.³

4. جريمة عدم إكتتاب عقد التأمين :

إن إكتساب عقد التأمين يعد من الامور المهمة بالنسبة لمقدمي الخدمات السياحية و كذا السائح الزبون خاصة في شأن جبر الضرر لذا ووفقا لهذه الأهمية إعتبر المشرع أن عدم إكتتاب المؤسسات الفندقية لعقد التأمين جريمة يعاقب عليها القانون.

فقد أشار المشرع من خلال نص المادة 85 من قانون 01/99 أنه إن لم تخضع المؤسسات الفندقية لإكتتاب في عقد التأمين عن الأخطار المرتبطة بالإستغلال تعاقب المؤسسات بعقوبة تتمثل في غرامة مالية يتراوح مبلغها بين 5.000 دج و 100.000 دج.

و يضاف إلى هذا أنه يجب أن تدفع الغرامة دون الإخلال بإكتتاب التأمين المعني .⁴

¹ أنظر الموقع chat.openai.com/?model=text-davinci-002-render-sha. إطلعت عليه يوم

2023/06/07 على الساعة 26:4.

² المادة 61 من قانون 01/99 سالف الذكر.

" على المؤسسات الفندقية أن تحترم قواعد النظافة و الصحة العمومية و قواعد الأمن و الحماية..."

³ المادة 91 من قانون 01/99 سالف الذكر.

⁴ المادة 184 من قانون 07-95 سالف الذكر.

و تجدر الإشارة بالنسبة للعقوبة أنها تعد قديمة و غير مواكبة للوقت الحالي حيث نلاحظ أنه على الرغم من حدوث تعديلات في قانون 95-07 المتعلق بالتأمين إلا أن المشرع لم يتطرق إلى تعديل العقوبة و بالتالي الغرامات تعد قليلة .

5. جريمة تعليق رتبة غير التي صنف فيها :

كما سبق وتم الإشارة له أن المؤسسات الفندقية تخضع لترتيب و تصنيف معين وفقا للمادة 54 من قانون 99/01 حيث أنه وفقا لكل تصنيف تكون هناك خدمات تابعة له و التي تفرض على المؤسسات تأديتها كاملة, و إعتبر المشرع تعليق الرتبة غير المصنف بها جريمة يعاقب عليها القانون , و أكد على هذا من خلال نص المادة 81 من نفس القانون التي أقر بموجبها أنه إن لم تتمثل المؤسسات الفندقية للمادة 54 سالتت الذكر فرضت عليها غرامة مالية قدرها خمسين ألف دينار (50.000) و في حالة العود تضاعف الغرامة المالية هذا و قد أضاف أنه يتعرض المخالف للحبس من شهر إلى ستة أشهر.¹

ثانيا : بالنسبة للقانون 99/06 المتعلق بتنظيم نشاط وكالات السياحة و الأسفار :

من بين الجرائم و العقوبات التي دل عليها المشرع في نصوص القانون 99/06 الجرائم التالية :

1. جريمة ممارسة النشاط دون رخصة :

تعتبر الرخصة من اهم ما حرص المشرع عليه بالنسبة للوكالات السياحية المباشرة في إستغلال نشاطها و مزاولته و قد أقر القانون بذلك في نص المادة أي نشاط قد يمارسه الشخص كوكالة دون رخصة و هذا حسب ما تطرق له المشرع في المادة 99/06² و ذكر أن أي فعل يخاف مص المادة 6 تصدر في حقه غرامة مالية تماثلت و الغرامة المفروضة على المؤسسات الفندقية و التي تتراوح بين (100.000) دج و مائة ألف دينار و خمسون ألف (50.000).

و أضاف المشرع عقوبة الحبس زيادة على الغرامة المالية و التي يتطرق لها في قانون 99/01 و تماثلت هذه العقوبة في الحبس من ستة أشهر إلى سنتين³ , و عليه نلاحظ أن المشرع قد شدد عقوبة ممارسة النشاط بالنسبة للوكالة أكثر من المؤسسات الفندقية.

¹ المادة 81 من قانون 99/01 سالف الذكر .

² المادة 6 من قانون 99/06 " يخضع إنشاء وكالة السياحة و الأسفار للحصول على رخصة إستغلال تسلمها الوزارة.."

³ المادة 35 من قانون 99/06 سالف الذكر .

2. جريمة الإشهار الكاذب :

يعرف الإشهار الكاذب على أنه " نشر معلومات خاطئة" ¹ و هو كل إشهار يعمد من خلاله المتدخل إلى تضليل المستهلك عن طريق الجمل, الكلمات, الشهادات الكاذبة... في إظهار الاختلافات بين المنتجات.. ²

و عليه فالإشهار الكاذب هو الغعلان عن منتج معين بغية الترويج له بمعلومات خاطئ (كاذبة) تقوم على العبث بأفكار المستهلك لإستقطابه للتعاقد. ³

و بإسقاط هذا المعنى على العقد السياحي نجد أن الإشهار الكاذب هو كل إشهار يتم فيه ترويج وكالة السياحة و الأسفار لخدماتها بطريقة مبالغ فيها من الكذب أين تلغى الحقيقة تماما, و يتوهم السائح بوجود حقيقة غير التي هي بالواقع مما يوقعه في الخطأ.

و حسب ما تناوله المشرع في قانون 06/99 في المادة 45 فهو أقر بتجريم هذا التصرف خاصة في ما يتعلق بالأسعار و الخدمات و إعتبر أن كل وكالة سياحية تقوم بهذا التجاوز تخل بالمبادئ الأساسية للإشهار و الإعلان و تتم معاقبتها بغرامة مالية من خمسين ألف (50.000 دج) إلى مائة ألف دينار (100.000دج), مع إمكانية مضاعفة الغرامة في حالة العود.

هذا وقد إضاف المشرع بإصدار حكم بالحبس في حق صاحب الوكالة أو الوكيل من شهرين إلى ستة أشهر إذا ما تمت هذه التجاوزات. ⁴

¹ يمينة بليمان, (الإشهار الكاذب أو المضلل), مجلة العلوم الإنسانية, جامعة منتوري قسنطينة, المجلد 20, العدد 04 , الجزائر 2009, ص 290.

² كريمة بركات (إلتزام المنتج بإعلام المستهلك), مجلة معارف, المركز الجامعي العقيد أكلي محند أولحاج, المجلد 4, العدد6, الجزائر, 2009, ص 164.

³ " جمع الإشهارات الترويجية تحتمل وجود الكذب, فالإشهار لا يحتمل وجود الحقيقة المطلعة مادام يكون هذا الكذب غير ضار بالمستهلك, غير أنه إذا ما الإشهار الكذب المبالغ فيه و الذي يلغي الحقيقة كليا , جاز منها المعاقبة عليه" لمزيد من التفاصيل أنظر يمينة بليمان , المرجع نفسه, ص 292.

⁴ المادة 45 من قانون 06/99 سالف الذكر.

3. جريمة عدم الإكتتاب في عقد التأمين :

إعتبر لفقته و القانون الإكتتاب في عقود التأمين من الامور اللازمة لتغطية الأخطار الناجمة عن المسؤولية المدنية للوكالات, فهذا الإكتتاب يعود بالفائدة على الوكالات و كذا السائح الزبون. و على إثر هذا نص المشرع في قانون 06/99 نفس المبدأ المتعلق بالإكتتاب التأمين عن الأخطار المتناول في قانون 01/99 المتعلق بالفندقة , و عليه إعتبر المشرع كل وكالة لا تتكتب هذا العقد و تخالف نص المادة 19 من قانون 06/99 , تتعرض لعقوبات معينة, حيث بإستقراء نص المادة 41 من قانون 01/99¹ نجد أنه يحيل العقوبات المنصوصة في مواد قانون التأمين و المتمثلة في غرامة مالية تتراوح بين 5.000 خمسة آلاف و 1000.000 مائة ألف دينار جزائري حسب نص المادة 184 من قانون 95-07 المتعلق بالتأمينات.²

في الأخير يمكن القول أن المشرع على الرغم من تطرقه لبعض التجاوزات و القيام بتجريمها و ردعها بعقوبات إختلفت بين الحبس و الغرامات المالية, إلا أنه لم يلزم بكل الجرائم, خاصة تلك المتعلقة بالإخلال بالالتزامات القانونية و المهنية التي تقع على عاتق مقدم الخدمة السياحية في مواجهة السائح الزبون و التي تشكل قصور من طرف المشرع و عليه سنذكر ملاحظات تخص هذا القصور :

- من أبرز الإلتزامات التي لم ينص المشرع على جزاء الإخلال بها هي الإلتزام بالإعلام بالنسبة للقوانين 06/99 و 01/99 و كذا الإلتزام بضمان السلامة بالنسبة للقانون 06/99 , هذا و دون أن ننسى الإلتزام بضمان المطابقة و كذا ضمان الجودة اللذان لم يتم التطرق لهما كإلتزامين و لم يتطرق لهما على أساس الإخلال بهما.
- كما تجدر الإشارة أن المشرع لم يتطرق بأي صفة للإخلال بالإلتزام المتعلق بالتنفيذ الفعلي لمحل العقد في إطار المسؤولية الجزائية.
- و يضاف كذلك أنه على الرغم من فرض المشرع لغرامات مالية إلا أنها لا تعتبر عقوبات كونها ضئيلة جدا مقارنة للوقت الحالي نتيجة لقدم القوانين التي لم يتم تعديلها منذ إصدارها.

¹ المادة 41 من قانون 06/99 سالف الذكر أقر ب " فضلا عن العقوبات الإدارية المنصوصة عليها في المادة 33, تتعرض كل وكالة لم تتكتب تأميننا على الأخطار المرتبطة بالإستغلال كما هو محدد في المادة 19 من هذا القانون للعقوبات المنصوصة عليها في قانون التأمينات"

² المادة 184 من قانون 95-07 سالف الذكر.

الفرع الثاني : الجرائم المقررة في قانون حماية المستهلك و القوانين المرتبطة :

سبق و عهدنا إلى السائح الزبون هو مستهلك للخدمة السياحية و بالتالي فهو محمي بقوة القانون من خلال 03-09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش و كذلك بعض القوانين المرتبطة كقانون العقوبات و كذا قانون 02-04 المتعلق بتنظيم الممارسات التجارية, و على إثر هذا أقر المشرع بتجريم بعض التجاوزات و فرض عليها عقوبات جزائية لتحقيق غايات السائح كونه زبون و كونه مستهلك.

أولا : بالنسبة للقانون 03-09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش :

في إطار قانون 03-09 نجد أن المشرع تطرق لتحديد التجاوزات من خلال تجريمها و فرض العقوبات عليها من خلال نص المادة 68 من قانون 03-09 و ما يليها بحيث شملت أغلب الجرائم الإقتصادية و التي من ضمنها الإخلال بالالتزامات المهنية و القانونية.

1. جريمة الخداع :

أ. التعريف بجريمة الخداع :

الخداع لغة : هو كلمة مشتقة من مص. خدع أي بين مرة و يخفي أخرى .¹

و عرفه الفقهاء على أنه " إستعمال حيلة توقع المتعاقد في خلط يدفعه للتعاقد" و أشار لها آخرون أنها " الأكاذيب و الحيل البسيطة التي من شأنها إظهار الشيء موضوع التعاقد على نحو مخالف للحقيقة"² و عليه يمكن القول أن جريمة الخداع هي فعل يتنافا و القيم و الأخلاق إذ يقوم على الكذب و عدم إظهار الحقيقة و يوقع المستهلك في شيء محل التعاقد إذ أنه لا يظهر الميزات الحقيقية أو العيوب سواء محل هذا العقد خدمة أو سلعة.

و عند إسقاط مفاهيم هذه الجريمة على عقد الخدمة السياحية فهي تكون كأن يقوم مقدموا الخدمة السياحية بعدم إظهار الخدمات على حقيقتها كليا أو جزئيا أي أن لا يلتزموا بالإعلام مثلا مما قد يؤدي في أغلب الحالات إلى عدم تحقيق الإلتزام بضمان السلامة مما يؤثر على الإلتزام بتنفيذ محل العقد.

¹ القاموس المدرسي (عربي-عربي). المرجع السابق, ص 244.

² سي يوسف زاهية حورية , (تجريم الغش و الخداع كوسيلة لحماية المستهلك), مجلة النقد للحقوق و العلوم السياسية , جامعة مولود معمري, تيزي وزو, المجلد 2, العدد 1, الجزائر 2007, ص 29.

و تجدر الإشارة لأن المشرع لم يتطرق إلى تعريف جريمة الخداع و إنما إكتفى بذكر مضمونها و ذلك بالتطرق للطرق التي تنتج لنا هذه الجريمة و التي ذكرها المشرع في المادة 68 من قانون 03-09 و التي تحيلنا بدورها للمادة 429 و المادة 430 من قانون العقوبات و التي تضمن وسائل الخداع .

ب. أركان جريمة الخداع :

تتوافر جريمة الخداع على الأركان الثلاثة مثلها مثل باقي الجرائم غير أن لها خصوصية طرحها المشرع من خلال قوانين و هي :

• الركن الشرعي :

تطبيقا للنص القانوني لا جريمة و لا عقوبة إلا بنص¹ نجد تكريسا لمبدأ الشرعية الجنائية، و الذي يعني الركن الشرعي للجريمة أي النص القانوني واجب التطبيق² و عليه فيمكن القول أن المشرع إعتبر الخداع جريمة وفقا لنص المادة 68 من قانون 03-09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش و المادة 429 و المادة 430 من قانون العقوبات و بالتالي هم الركن الشرعي لهذه الجريمة.

• الركن المادي :

تطبيقا لنص المادة 30 من قانون العقوبات نجد أن " كل محاولات لإرتكاب جناية تبتدئ بالمشرع في التنفيذ أو بأفعال لا لبس فيها تؤدي مباشرة إلى إرتكابها تعتبر كالجناية نفسها إذا لم توقف أو لم يخب أثرها إلا نتيجة لظروف مستقلة عن إرادة مرتكبها حتى و لو لم يكن بلوغ الهدف المقصود بسبب ظرف مادي يجهله مرتكبها".³

و على إعتبار أن جريمة الخداع هي جنحة فإن إرتكابها أو الشروع في هذا الفعل جريمة يعقب عليها القانون.⁴

و حسب ما تناوله المشرع من وسائل في نص المادة 68 من قانون 03-09 فيتطلب قيام جريمة الخداع في إطار الخدمات ما يلي :

- الخداع في هوية المنتوجات :

¹ المادة 1 من قانون العقوبات سالف الذكر.

² شريف، سيد كمال، شرح قانون العقوبات، القسم العام، دار النهضة العربية ، القاهرة، 2013، ص 141.

³ المادة 30 من قانون العقوبات.

⁴ ذهب أحمد ، المرجع السابق، ص 62.

يكون الخداع في هوية المنتجات في إطار عقد مقدم الخدمة السياحية في تأدية مقدم الخدمة السياحية لإلتزام تعاقدية غير ذلك الذي تم الإتفاق عليه مما يعني تعبير محل العقد عن ما تم التعاقد عليه. و يكون ذلك من خلال تسليم منتجات غير تلك المعنية مسبقا أو كأن يقوم مقدم الخدمة السياحية بخداع السائح الزبون من خلال التغيير أو عدم الإقرار الحقيقي بمدة الرحلة السياحية و التي نعني بها الخداع في تاريخ أو مدة صلاحية المنتج.¹

- الخداع في النوع أو المصدر :

و نعني به هنا هو خداع السائح أو الزبون في نوع و مصدر الخدمات المختارة من قبله كأن تقوم وكالة السياحة و السفر بتغيير الفندق المراد من قبل الزبون و بالتالي عند تأدية الرحلة السياحية يجد الزبون السائح نفسه غير قادر على الحصول على غاياته السياحية الكاملة نتيجة لتغيير هذا الفندق أو أن توهمه الوكالة بأن الفندق يحتوي على خدمات متنوعة و في الأخير لا يصادف الزبون أي من تلك الخدمات, مما قد يكون في خداع في النتائج المنتظرة من المنتج (خدمة أو سلعة).² و الذي يمكن ربطه كذلك بالخداع في الطبيعة محل العقد مما قد يشكل عجز في إستغلال محل العقد كونه مغاير لما تم إهامه به.³

• الركن المعنوي :

و نعني به الركن الذي يمتد له نية مقدم الخدمة السياحية أي القصد وراء الفعل الذي أقدم عليه و علمه لأن هذا الفعل سينتج جريمة خداع فلا يجوز بأي حال وضع فرضيته أن نية مقدم الخدمة تؤول إلى الخداع, بل يجب أن تكون هناك خداع حقيقي علم بالجريمة وعلى القاضي إثباته و إقامة الدليل عليه.⁴ و بالتالي فإن الجاني عليه أن يكون عالما أنه في حالة قيامه بأحد الوسائل المنصوصة في المادة 68 من قانون 03-09 يؤدي إلى خداع.

ف نجد أن الإهمال و لو كان جسيم أو الجهل و الغلط لا يرقون لدرجة الخداع.

¹ المادة 68 فقرة 3-5 من قانون 03-09 سالف الذكر.

² المادة 68 فقرة 6 من قانون 03-09 سالف الذكر.

³ المادة 68 فقرة 4 من قانون 03-09 سالف الذكر.

⁴ سي يوسف زاهية , المرجع السابق, ص 33.

و نجدر الإشارة لأن الغلط الذي من شأنه نعني وجود القصد الجنائي هو الغلط في الواقع وليس في القانون،¹ و عليه يمكن القول أن جريمة الخداع جريمة يجب أن يتوفر فيها القصد و الجنائي من حيث العلم و الإرادة عند القيام بالفعل في محل العقد دون ذلك فنحن لسنا بصدد جريمة خداع.

ج. نطاق الجريمة :

إن تحديد مجال جريمة الخداع هو من الأمور التي تعد ليست بالهينة كون أن الجريمة هي جريمة ماسة بالمستهلك بدرجة أولى و كون وجدو بعض الإختلافات بين القوانين حولها كدرجة ثانية و عليه وجب تحديد نطاق هذه الجريمة من حيث الأشخاص و كذا الموضوع و الوسائل.

• من حيث الأشخاص :

بإستقراء نص المادتين 429 و المادة 430 من قانون العقوبات المعدل و المتمم نجد أن المشرع قد ذكر فيهما عبارة " كل من يخدع أو يحاول أن يخدع المتعاقد... " ² و عبارة " إذا كانت الجريمة أو الشروع فيها.. " ³

نجد أن المشرع قد ألم بكل أطراف العقد و أعطى نطاق واسع جدا بسبب عبارة " أن يخدع المتعاقد " و بهذه الحالة فيكون قد شمل كل الأطراف من مستهلك و متدخل و وكيل في كفة واحدة كونهم كلهم متعاقدين، غير أنه ضيق النطاق في قانون 03-09 في المادة 68 حيث ذكر عبارة " كل من يخدع أو يحاول أن يخدع المستهلك... " ⁴ أي أنه أوضح من يكون يتم خداعه بهذه الجريمة أي من يقع ضحية و هو المستهلك .

• جريمة الخداع من حيث الموضوع :

¹ قيسي محمد إسلام، جريمة خداع المستهلك، مذكرة لنيل شهادة ماستر في القانون، كلية الحقوق و العلوم السياسية،

جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، الجزائر، 2016-2017، ص 27.

² المادة 429 من قانون العقوبات سالف الذكر .

³ المادة 430 من قانون العقوبات سالف الذكر .

⁴ المادة 68 من قانون 03-09 سالف الذكر .

بالعودة لنص المادتين 429 التي ذكرت " سلع" ¹ و المادة 430 التي ذكرت " السلع" و " الغش" ² نلاحظ أن المشرع قد حصر نطاقه الموضوعي في السلع دون الخدمات أي أن مقدمي الخدمات لا تسري عليهم هذين القانونين لعدم تضمن و بالتالي مستهلك الخدمة لا يحمي من حيث محل عقده المبرم, سواء بمركزه كمتعاقد و محله خدمة أو كمستهلك للخدمة.

غير أنه بإستقراء نص المادة 68 من قانون 03-09 نجد أن المشرع إستعمل مصطلح " منتج" أثناء تحديده لوسائل الخداع التي قد يتعرض المستهلك .

و بإعتبار أن المنتج هو كل سلعة أو خدمته فنجد هنا أن المشرع قد أجمل الخداع بأنه يقع على السلع و الخدمات و ليس مقتصرًا على السلع فقط, و بما أن السائح الزبون مستهلك للخدمات السياحية فهو بذلك يقع تحت الحماية القانونية لقانون حماية المستهلك وقمع الغش فقط دون قانون العقوبات نتيجة لحصره فالسلع التي تدرج تحت المنتج و لكن دون الخدمات. ³

• من حيث الوسائل :

تطرق المشرع من قانون 03-09 إلى إستعمال عبارة " يخدع أو يحاول أن يخدع المستهلك بأية وسيلة أو طريقة كانت .."

فنجد بذلك أنه قصد أن تشمل الحماية المستهلك التقليدي أو المستهلك الإلكتروني كون أن طرق الخداع تتطور مع تطور الوقت و تتعدد لذا لجأ إلى ذكر تلك العبارة ليشمل بها نطاق واسع غير أنه بمجرد ذكر للوسائل الخداع فهو بذلك قد حصرها في تلك الوسائل و المتمثلة في :

- تسليم منتجات غير تلك المعينة.

- قابلية إستعمال المنتج.

- تاريخ أو مدة صلاحية المنتج.

¹ المادة 429 , القانون العقوبات سالف الذكر .

" يعاقب بالحبس...كل من يخدع أو يحاول أن يخدع المتعاقد... سواء في الطبيعة أو في الصفات الجوهرية أو في التركيب , أو في نسبة المقومات اللازمة لكل هذه السلع ..."

² المادة 430 من القانون العقوبات سالف الذكر .

" ترفع مدة الحبس ... التغيير عن طريق الغش تركيب أو وزن أو حجم السلع.."

³ المادة 68 من قانون 03-09 سالف الذكر .

- النتائج المنتظرة من المنتج.
 - طرق الإستعمال أو الإحتياجات اللازمة لإستعمال المنتج.¹
- وعليه فلا يمكن أن نقول أن المشرع قد ألم بكل الوسائل نظرا لحصرها.²
- فالمشرع بهذا ضمن الحماية الكافية لفئة المستهلكين و ضمن أن كل شخص تعاقد بغية إستهلاك منتج (سلعة أو خدمة) فهو محمي بموجب المادة 68 من قانون 03-09 و المادتين 430 و 429 من قانون العقوبات من أية جريمة خداع قد تصيبه.
- و على إعتبار أن السائح الزبون هو كذلك مستهلك و يخضع لهذين القانونين فهو محمي من جرائم الخداع سواء إن كان بالمفهوم الضيق كونه المستهلك أو بالمفهوم الواسع كونه متعاقد التي من الممكن أن تصيب نتيجة لأفعال مقدمي الخدمات السياحية.

د. عقوبة جريمة الخداع :

- أقر المشرع بموجب المادة 69 من قانون 03-09 على العقوبات المنطبقة على جرائم الخداع , و التي تكون بخمسة سنوات و غرامة قدرها خمس مائة ألف دينار (500.000) إذا ما تم الخداع أو إذا ماتم الشروع فيه , و قد أشار المشرع على سبيل الحصر إلى بعض الحالات و التي من ضمنها حالات تؤدي إلى الإخلال بالالتزامات مقدمي الخدمات و هي :
- إما في حالة الخداع عن طريق إثارات أو إدعاءات تدليسية أو الخداع من خلال الكتيبات, المنشورات أو المعلقات أو إعلانات أو بطاقات أو اية تعليمات أخرى.³
 - و أضاف كذلك عقوبة تكميلية تمثلت في مصادرت أي وسيلة إستغلت لارتكاب الجريمة.⁴

2. جريمة عدم الإلتزام بالإعلام :

- كرس المشرع الإلتزام بالإعلام في القانون 03-09 و إعتبر من أساسيات قيام العقد و إكمال لمبدأ حسن النية, و على هذا تطرق إلى قمع أي تجاوز قد يمس بهذا الإلتزام أو التلاعب فيه.

¹ المادة 68 من قانون 03-09 سالف الذكر.

² ذهب أحمد, المرجع السابق, ص 61.

³ المادة 69 من قانون 03-09 سالف الذكر.

⁴ المادة 82 من قانون 03-09 سالف الذكر.

و الملاحظة أن في قانون 09-03 في المادة 78 (قبل التعديل) نجد أن المشرع قد حصر العقوبة في وسيلة الإعلام (الوسم) و بالتالي إستثنى الإلتزام بالإعلام في حد ذاته و كذا باقي الوسائل, إلا أنه تدارك الأمر وفقا لما ذكره في القانون 18-09 في المادة 7 التي تعدل و تم المادة 78 من قانون 09-03 حيث إستبدل المشرع عبارة " ...يخالف إلزامية وسم المنتج...." ¹ بعبارة "يخالف إلزامية إعلام المستهلك...." ² مما دل على توسيع نطاق ليشمل إلتزام بصفة عامة سواء لسلع أو الخدمات و الإلمام بجل وسائل الإعلام.

و تمثلت عقوبة هذا التجاوز في : غرامة مالية من (100.000دج) إلى (1000.000دج) ³ و في الأخير يمكن القول أن المشرع في إطار جرائم و عقوبات القانون 09-03 قد صرح بجريمتين أساسيتين يشتملان على الخدمات و هو جريمة الخداع و جريمة عدم الإلتزام بالإعلام. و أشار كذلك لتجريم الإخلال بالالتزامات أخرى كجريمة الإختلال بضمان السلامة و جريمة عدم المطابقة غير أنه بالتطرقالنص نجده ينص على السلعة دون الخدمة.

فالمادة 74 من قانون 09-03 " تعاقب بغرامة من خمسين ألف (50.000) دينار إلى خمس مائة ألف دينار (500.000) كل ما يخالف إلزامية رقابة المطلقة المسبقة" , فنلاحظ أنه بمجرد إستغلال المشرع لعبارة " إلزامية رقابة المطابقة المسبقة" فإن المشرع قد سحب الخدمة من هذه العقوبة و التجاوزات نظرا لأن الخدمة لا يمكن رقابة مطابقتها مسبقا بل تكون أثناء و بعد إستهلاك الخدمة, لذا كان على المشرع تعميم الفكرة لتشتمل الخدمة و السلعة, و إستبدال العبارة سابقة الذكر بعبارة " مدلولها إلزامية مطابقة المنتج سواء برقابة قبلية أو بعدية". ⁴

أما فيما يتعلق بالمادتين 72 و 73 من قاون 09-03 فنجد أنهما يجزمان فعل الإخلال بالالتزام بضمان السلامة غير أنهالمادة تنص على سلعة و ليس خدمة و نظرا لخصوصية الخدمة فلا يمكن تطبيق هذه العقوبات على الإخلال بالالتزام بضمان السلامة في إطار الخدمات.

¹ المادة 78 من قانون 09-03 سالف الذكر.

² المادة 07 من قانون 08-09 المعدل و المتمم لقانون 09-03 سالف الذكر.

³ المادة 07 من قانون 18-09 سالف الذكر.

⁴ المادة 74 من قانون 09-03.

و على إثر هذا فيمكن القول أن هناك قصور شديد بالنسبة للمشرع في قانون 09-03 لا ندري ما إذا كان إغفال المشرع عن تجريم و إصدار عقوبات في حق الإخلال بالالتزامات - سهوا أم عمدا-.

ثانيا : بالنسبة للقانون 04-02 المعدل و المتمم و المتعلق بتنظيم الممارسات التجارية :

في إطار تصنيف الجرائم و إقرار العقوبات نجد أن المشرع بموجب القانون 04-02 قد أوضح عدة مخالفات بغية حماية المستهلك قبل التعاقد و بعد التعاقد من خلال ضمان أجواء ممارسات نزيهة و عادلة و كل من يخالف نصوصه إعتبر تجاوزه جريمة يعاقب عليها القانون و عليه سنذكر بعض الجرائم الواقعة على الإخلال بالالتزامات القانونية و المهنية في الخدمات :

1- جريمة عدم الإعلام بالأسعار و التعريفات وشروط البيع :

إعتبر المشرع أن قانون الممارسات التجارية 04-02 لا يقتصر فقط على تنظيم علاقة الأعوان الإقتصاديين فيما بينهم بل أيضا تنظيم علاقة الأعوان الإقتصاديين و المستهلكين كي لا نهمل مصلحته أثناء ممارسة أي تعامل تجاري و في جميع مراحل البيع, حيث ألزم المشرع المتدخل أو العون الإقتصادي بضرورة الإلزام بإعلام الأسعار و كذا شروط البيع التي ستقوم على إضفاء متنافية لهذه الممارسات.¹ حسب مقتضيات الفصل الأول من الباب الثاني من قانون 04-02.

و إعتبر المشرع أن أي تجاوز لهذه القواعد القانونية جريمة يعاقب عليها القانون كونها تعتبر من جرائم الإمتناع على السلوك الذي أمر به القانون.²

ف نجد أن المشرع قد أشار إلى جريمة عدم الإعلام بالأسعار من خلال نص المادة 31 من قانون 04-02 بأن أي مخالفة لذلك إلتزام يعاقب عليها بغرامة مالية من (5.000 دج) خمسة آلاف دينار إلى مائة ألف دينار (100000)³

و أشار إلى جريمة عدم الإعلام بشروط البيع جريمة تتم المعاقبة عليها بغرامة مالية من (10.00 دج) إلى (1000000) مائة ألف دينار.⁴

¹ المادة 4 من قانون 04-02 سالف الذكر,

² سهيلة بوزيرة, (جرائم الممارسات التجارية في ظل قانون 04-02 المعدل و المتمم) مجلة أبحاث قانونية و سياسية, جامعة جيجل, المجلد 02, العدد 03, الجزائر 2017, ص 124.

³ المادة 31 من قانون 04-02 سالف الذكر.

⁴ المادة 32 من قانون 04-02 سالف الذكر.

و إعتبر أن الغرامات المالية لهذين الجريمتين هي العقوبة الأصلية. و نجدر الإشارة أن المشرع لم يقر بأي عقوبة تكميلية في إطار الخدمات و إقتصرت عقوباته التكميلية على السلع فقط حسب ما تناوله المشرع من عقوبات من المواد 39 إلى ما يليها.

2- جريمة الممارسات التعاقدية التعسفية :

تعتبر الشروط التعسفية من بين الشروط المنبوذة في العقد كونها تقوم على إحتكار حقوق و إمتيازات الغير , فرض إلتزامات تفوق قدرة المستهلك و غيرها من التصرفات التي تحد و تصر حرية المستهلك كونه الطرف أو الحلقة الأضعف بالعقد, و لهذا تطرق المشرع لوضع حد لهذه التصرفات المتطرق لها على سبيل المثال و ليس الحصر في نص المادة 29 من قانون 04-02¹ , و ذلك من خلال فرض عقوبة تماثلت في غرامة مالية تتراوح ما بين (50.000دج) خمسين ألف دينار جزائري إلى خمسة ملايين (5.000.000)دج.²

و نجدر الإشارة لأن تعديل 2010 لم يمس العقوبة الخاصة بالممارسات التعاقدية التعسفية.

¹ في نص المادة 29 من قانون 04-02 سالف الذكر

² المادة 38 من قانون 04-02 سالف الذكر.

خلاصة الفصل الثاني:

كرس المشرع في عدة قوانين متنافرة ضمانات لحماية المستهلك الخدمه السياحيه في حاله اخلال صاحب النشاط بالتزاماته المقرره قانونا ونظرا لخلو القوانين الخاصه من ادوات مدنيه لجبر الضرر تحتم علينا الرجوع الى احكام المسؤولييه المدنيه في القانون المدني.

الا ان هذه القوانين دعمت الجانب العقابي الردعي حيث خصصت اجهزه رقيه متخصصه في تحقيق ومعايره المخالفات التي تتوج في حاله ثبوتها بجزاءات احد الرخصه ويمكن احاله الملف في الحالات المنصوصه عليها الى العدالة من اجل المتابعه القضائيه ونظرا لغياب بعض الالتزامات القانونيه الاساسيه في القانونين 99-06 و 99-01 انه يجب علينا الرجوع الى قوانين حمايه المستهلك التي جرمت بعض المخالفات على اعتبار عقد الخدمه السياحيه عقدا استهلاكيا بامتياز.



الخاتمة



الخاتمة :

على ضوء ما تم دراسته في موضوع بحثنا الموسوم بـ " الإلتزامات القانونية لمقدمي الخدمة السياحية" توصلنا إلى أن المشرع حاول تكريس نظام قانوني هدفه تنظيم العلاقة التعاقدية بين مقدم الخدمة السياحية و المستفيد منها من خلال القانونين 01-99 المتعلق بالفندقة، و قانون 06-99 المتعلق بتنظيم نشاط وكالات السياحة و الأسفار، إذ اقتصر هذين القانونين على تحديد حقوق الطرفين دون توفير حماية خاصة لمستهلكي الخدمات السياحية.

و في المقابل و بالرجوع إلى القوانين الخاصة بحماية المستهلك و نخص بالذكر القانون 03-09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش المعدل و المتمم و قانون 02-04 المتعلق بتنظيم الممارسات التجارية و المعدل و المتمم، نجد بأنهما وضعوا قواعد حامية تشمل السلع والخدمات، وأوردت أحكاما قانونية موحدة، التي في مجملها تخص السلع بطابعها المادي دون الخدمات.

وعلى هذا التصور توصلنا الى عدة نتائج :

- إن عقد الخدمة السياحية هو عقد خدماتي بامتياز والذي لم يدرج له المشرع في القانون المدني أي تعريف وإكثفى بالتطرق لمحل هذا العقد ألا وهو الخدمة المدرجة تحت مصطلح المنتج الذي جمع كل من السلعة والخدمة وفقا للقانون رقم 09-03، حيث نجد أن المشرع قد أولى إهتمامه للسلع دون الخدمات التي أضافها إضافة شكلية فقط.
- يعاني النظام القانوني الحماي من فوضى مصطلحية بسبب عدم استقرار في مفهوم المنتج الذي تارة يجمع بين السلعة والخدمة وتارة يفصلهما وهو ما يؤثر لامحالة على الاحكام الناظمة.
- يصعب بما كان تحديد الطبيعة القانونية لعقد الخدمة بصفة عامة ويشتد الأمر في عقود الخدمات السياحية بصفة خاصة.
- يتحدد نطاق عقد الخدمة السياحية بصفة أطرافها وموضوعه الذي ينصب على أداء نشاط سياحي متعلق بالفندقة والوكالات السياحية والأسفار.
- رغم الجهود المبذولة حاليا في تنفيذ الأهداف السياحية عن طريق الوسائل الإلكترونية إلا أن المشرع لم يعطي إهتماما كافيا لتنظيم عقود الخدمة السياحية الإلكترونية بشكل خاص وقد تضمن قانون 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية على عدة نقائص متعلقة بالخدمة، حيث استثنيت الخدمات من نطاق تطبيق نص المادتين 22-23 المتعلق بالحق في العدول، وهو ما يزيد من التعقيدات

- المتعلقة بخصوصية عقود الخدمة السياحية سواء التقليدية أو الإلكترونية ويستدعي البحث حول حلول قانونية لتنظيمها وتوفير الوضوح والحماية اللازمين لجميع الأطراف المعنية.
- تعد الأنشطة السياحية من المهن المقننة التي شملها القانون بتنظيم خاص وذلك قبل دخول المتعامل السياحي في السوق وعند ممارسة نشاطه، حيث حدد القانونين 99-06 و 99-01 التزاماته القانونية اتجاه الزبون، إذ عمل المشرع على تنظيم العلاقة التعاقدية الجامعة بينهما دون تخصيص السائح بقواعد حمائية خاصة، وهو ما يفسر غياب بعض الالتزامات الأساسية وان نص على بعضها، ويعود هذا الفشل الى قصور التشريعات الخاصة المعمول بها التي لم يتم تعديلها منذ إصدارها (23 سنة) وهو ما يعكس عجزها في مواكبة التطورات وتلبية الاحتياجات الحالية .
 - إذ تعاني القوانين المتعلقة بالسياحة من عدم ترسيخ المبادئ الأساسية للعقد التي تقوم وفقا لمبدأ حسن النية ومن بين هذه المبادئ الالتزام بالإعلام في مرحله ما قبل إبرام العقد والذي يضمن تزويد العملاء بمعلومات شافية وواضحة كما يندرج كذلك تحت هذه المبادئ أيضا الالتزام بالمطابقة في عقود الخدمة السياحية، مما يعني تحقيق الهدف السياحي المرجو في العقد بالجودة المتوقعة والتي يتصورها السائح غير أنه بوجود هذه النقائص فإنه ينتج عن ذلك عدم تحقيق توقعات الزبائن من عقود الخدمة السياحية ويقدم لنا صوره غير متجانسة.
 - كما نجد أن المشرع قد غلب الطابع الجزائي في القوانين الخاصة والقوانين المرتبطة مع إهمال الجزء المدني الذي يستند إلى القواعد العامة المتعلقة بالمسؤولية المدنية.
 - يعد التأمين آلية جد فعالة وعملية في جبر الضرر اللاحق بالمستفيدين من الخدمات السياحية.
 - يعاني النظام القانوني في مجال الخدمات السياحية من وجود فجوة سببها فقدان التناسق بين مختلف النظم والقوانين التي تضبط النشاطات السياحية، على الرغم من وجود تعدد مؤسساتي متخصص، يقوم على أجهزة رقابية واستشارية محددة.
 - وعلى الرغم من وجود إلتزامات على عاتق مقدمي الخدمات السياحية وهيكل رقابي مسخر لقمع الإنتهاكات المتعلقة بالقواعد المهنية، إلا أن هذه الاجراءات غير كافية، إذ يعوزها انعدام الوعي الاستهلاكي لدى المستفيد من الخدمات السياحية، واحجامه عن تقديم شكوى أو اللجوء الى القضاء من أجل حماية حقوقهم.
 - وجود تضارب وعدم إنسجام بين القوانين بحيث نجد أكثر من نص يجرم مخالفات من نوع واحد ، فعند العمل بقاعدة الخاص يقيد العام، نجد أن قوانين السياحية الخاصة غير مشددة لقدم القوانين وقللة الغرامات المالية مقارنة مع قوانين حماية المستهلك و القوانين المرتبطة.

وعلى ضوء ما سبق نقدم بعض الاقتراحات التي من الممكن ان تسد بعض النقائص التي سلطنا عليها الضوء، وهي كالآتي:

- ضرورة مراجعة القانونين رقم 01-99 و 06-99 وتكريس الطابع الحمائي للمستفيد من الخدمة السياحية بإدراج إلزامية الاعلام و ضرورة كتابة عقود السياحة بما فيها من شروط عامة وخاصة، والنص على الزامية السلامة والحق في العدول عن الخدمة السياحية.
- تقرير الجزاءات المدنية المترتبة على مخالفة مقدم الخدمة السياحية لالتزاماته القانونية وتشديد الغرامات المالية.
- توحيد المشرع للمفاهيم القانونية خاصة المتعلقة بالمنتوج، الخدمة، والتي لها دور في رسم حدود الاحكام النازمة.
- ضرورة بسط الرقابة من قبل الأجهزة المختصة على أسعار الخدمات المطروحة من خلال وضع سقف أعلى لها، مع اقتراح شمولها ايضا على برامجها السياحية قبل تنفيذها خلال مدة محددة.
- تنمية الثقافة السياحية والاستهلاكية لدى الفرد من خلال تعزيز دور الجمعيات في مختلف المجالات، وإدخالها في تشكيلة الأجهزة الاستشارية لقطاع السياحة.



قائمة المصادر والمراجع



➤ المصادر

1-النصوص القانونية:

أ. القوانين:

- قانون 99-01 المؤرخ في 19 رمضان عام 1419 الموافق ل 6 يناير 1999 يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة , ج ر , العدد 02.
- قانون 99-06 المؤرخ في 18 ذي الحجة 1419 الموافق ل 4 أفريل 1999 , المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة و السفر , ج ر , العدد 24.
- قانون 04-02 المؤرخ في 5 جمادى الأولى عام 1425 الموافق ل 25 يوليو 2004 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية المعدل و المتمم , ج ر , العدد 41.
- قانون 09-03 المؤرخ في 29 صفر عام 1430 الموافق ل 25 فيفري 2009, و المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش, المعدل و المتمم ج , ر , العدد 15.
- القانون العضوي 12-05 المؤرخ في 12 يناير 2012 الموافق ل 21 صفر 1433 المتعلق بالإعلام , ج ر , العدد 02.
- القانون رقم 18-05 المؤرخ 24 شعبان 1439 الموافق ل 10 مايو 2018 يتعلق بالتجارة الإلكترونية , ج ر , العدد 28.

ب. الأوامر:

- الأمر رقم 66-156 المؤرخ في 18 صفر 1386 الموافق ل 8 يوليو سنة 1966 المتعلق بقانون العقوبات المعدل و المتمم . ج ر . العدد 49.
- الأمر 75-58 المؤرخ في رمضان 1395 الموافق ل 26 ديسمبر 1975 و المتعلق بالقانون المدني و المعدل و المتمم, ج ر . العدد 78.
- الأمر رقم 75-59 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق ل 26 سبتمبر 1975, و المتعلق بالقانون التجاري , المعدل و المتمم , ج ر , العدد 101.
- الأمر رقم 95-07 المؤرخ في 23 شعبان 1415 الموافق ل 25 يناير سنة 1995 و المتعلق بالتأمينات و المعدل و المتمم, ج ر , العدد 13.

- الأمر رقم 03-06 المؤرخ في 19 جمادى الأولى عام 1424 الموافق ل 19 يوليو 2003 يتعلق بالعلامات , ج ر , العدد سنة 44.
- ج. المراسيم:
- المرسوم التنفيذي رقم 90-39 المؤرخ في رجب 1416 الموافق ل 30 يناير 1990 يتعلق برقابة الجودة و قمع الغش, ج ر . العدد 05.
- المرسوم التنفيذي رقم 2000-46 المؤرخ في 25 ذي القعدة عام 1420 الموافق ل 01 مارس 2000 يعرف المؤسسات الفندقية و يحدد تنظيمها و مسيرها و كذا كيفية إستغلالها , ج ر . العدد 10.
- المرسوم التنفيذي رقم 06-224 المؤرخ في 25 جمادى الأول 1427 الموافق ل 21 يونيو 2006 يحدد شروط ممارسة نشاط الدليل في السياحة و كيفية ذلك , ج ر . العدد 42.
- المرسوم التنفيذي رقم 06-306 المؤرخ في 17 شعبان عام 1427 الموافق ل 10-09-2006 يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الإقتصاديين و المستهلكين و البنود التي تعتبر تعسفية , ج ر . العدد 56.
- المرسوم التنفيذي رقم 07-69 المؤرخ في أول صفر 1428 الموافق ل 19 فبراير 2007 يحدد الشروط و كفاءات منح إمتياز إستعمال و إستغلال المياه الحموية , ج ر . العدد 13.
- المرسوم التنفيذي رقم 08-302 المؤرخ في 24 رمضان 1423 الموافق ل 24 سبتمبر 2008 يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين إلى لك مفتشي السياحة, ج ر . العدد 56.
- المرسوم التنفيذي رقم 09-65 المؤرخ في 11 صفر 1430 الموافق ل 7 فبراير سنة 2009 , يحدد الكيفيات الخاصة المتعلقة بالإعلام حول الأسعار المطبقة في بعض القطاعات النشاط أو بعض السلع و الخدمات المعينة, ج ر . العدد 10.
- المرسوم التنفيذي رقم 09-415 المؤرخ في 23 ذي الحجة 1430 الموافق ل 16 ديسمبر 2009 يتضمن القانون الأساسي الخاص المطبق على الموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتجارة, ج ر . العدد 75.
- المرسوم التنفيذي رقم 10-299 المؤرخ في 23 ذي الحجة 1431 الموافق ل 29 نوفمبر 2010 يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالإدارة الجبائية , ج ر العدد 74.

- المرسوم التنفيذي رقم 12-203 المؤرخ في 14 جمادى الثانية 1433 الموافق ل 6 مايو 2012 الذي يتعلق بالقواعد المطبقة في مجال أمن المنتجات , ج ر . العدد 28.
- المرسوم التنفيذي رقم 13-378 المؤرخ في 05 محرم عام 1435 الموافق ل 9 نوفمبر 2013 يحدد الشروط و الكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك, ج ر . العدد 58.
- المرسوم التنفيذي 17-161 المؤرخ في 18 شعبان 1438 الموافق ل 15 مايو 2017 يحدد الشروط لإنشاء وكالات السياحة و الأسفار و كيفيات إستغلالها , ج ر . العدد 30.
- المرسوم التنفيذي رقم 19-151 المؤرخ في 23 شعبان 1440 الموافق ل 29 أبريل 2019 يتضمن تعريف نشاط الإطعام السياحي و تنظيمه , ج ر . العدد 31.
- المرسوم التنفيذي رقم 19-158 المؤرخ في 24 شعبان 1440 الموافق ل 30 أبريل 2019 الذي يعرف المؤسسات الفندقية و يحدد شروطها و كيفيات إستغلالها و تصنيفها و إعتماد مسيرها, ج ر العدد 33.

د. الاتفاقيات الدولية:

- الاتفاقية الدولية لبروكسل المتعلقة بعقد السياحة
- Convention internationale relative au contrat de voyage (ccv),(bruxelle 1970). (23Avril1970), Unit droit.

هـ. المعاجم و القواميس:

- القاموس المدرسي (عربي-عربي), دار الشمال للطباعة و النشر و التوزيع, طبعة 02, لبنان, 2001.

➤ المراجع

أ. الكتب:

- أحمد السعيد زقرد عبد العزيز, عقد الرحلة - دراسة في إلتزامات و مسؤولية الوكالة السياحية و السفر , المكتبة العصرية, مصر 2008.
- ثامر البكري, السوق, أسس و مفاهيم معاصرة, دار اليازوري , الأردن ...2006.
- زاهر عبد الرحيم عاطف, تسويق الخدمات , دار الولاية للنشر و التوزيع , الأردن , 2011.
- سليم خنفر, علي حسين الصرابي , صناعة الفنادق إدارة و مفاهيم , دار خريز للنشر و التوزيع , عمان الأردن, 2011.

- سوزان علي حسين، الاطار القانوني للوكالة بالعمولة للنقل، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، مصر 2003.
- عابد فايد عبد الفتاح فايد، التعويض التلقائي للأضرار بواسطة التأمين و صناديق الضمان - دراسة مقارنة في القانون المصري و القانون الفرنسي، دار الجامعة الجديدة، مصر 2014.
- عبد الفضيل محمد احمد، وكالة السياحة والسفر من الوجة القانونية، مكتبة الجراء الجديدة، المنصورة، الجزائر، 1992.
- العربي بلحاج النظرية العامة، للإلتزام في القوانين المدني الجزائري، الفعل غير مشروع الإثراء، بلا سبب و القانون، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2021.
- علي بولحية بن بوخميس، القواعد العامة لحماية المستهلك في القانون المقارن - دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2006.
- كمال عبد الرحمان محمد علي العقد السياحي، مطبعة كلية العلوم ببني سويف، مصر 2003.
- محمد بودالي، حمايه قانون المستهلك في القانون المقارن، دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2006
- محمد صبري السعدي، شرح القانون المدني الجزائري، النظرية العامة للإلتزامات، مصادر الإلتزام، التصدي القانوني للعقد و الإرادة المنفردة - دار الهدى للنشر و التوزيع، الجزائر 1993-1994.
- محمد محي سعد، الإطار القانوني للنشاط السياحي و الفندقية، المكتب العربي الحديث، مصر، 1999.
- أ. الرسائل الجامعية:
 - أطروحات الدكتوراه:
 - آسيا يلس، إشكالية حماية المستهلك في عقود الخدمات أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، في علوم القانون، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة برج باجي مختار - عنابة - الجزائر، 2019-2020.
 - دقايشية زهور، النظام القانوني للمسؤولية المدنية لمقدمي الخدمات السياحية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في الحقوق، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر 2017 - 2018.

- زليخة حيمر, العقد السياحي , دراسة مقارنة أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم القانون , كلية الحقوق و العلوم السياسية , جامعة 08 ماي 1945 – قالمة- الجزائر 2021-2022.
- سميحة بشينة, عقد السياحة , أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في القانون, كلية الحقوق و العلوم السياسية, جامعة العربي بن مهيدي – أم لبواقي- الجزائر , 2018.
- مباركة حنان كركوري, عقود السياحة و الأسفار, أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في القانون, كلية الحقوق و العلوم السياسية, جامعة قاصدي مرباح – ورقلة- الجزائر , 2019-2020.
- مليكة محمودي, العقد السياحي بين قواعد نظرية العقد و التشريعات الخاصة , أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في الحقوق, كلية الحقوق و العلوم السياسية , جامعة ابن خلدون – تيارت- الجزائر, 2019-2020.
- نبيل بن عديدة, الإلتزام بالإعلام و توابعه في مجال قانون الإستهلاك, أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في القانون, كلية الحقوق و العلوم السياسية , جامعة محمد بن أحمد وهران – 2- الجزائر , 2017-2018.
- **مذكرات الماجستير:**
- أشواق دهيمي, أحكام التعريف عن الضرر في المسؤولية العقدية , مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم القانونية, كلية الحقوق, جامعة الحاج لخضر باتنة, الجزائر, 2013 .
- رابح بلعزوز, النظام القانوني لعقد السياحة و الأسفار في التشريع الجزائري , مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون, تخصص عقود و مسؤولية, كلية الحقوق و العلوم التجارية, جامعة بومرداس , الجزائر , 2005.
- صالح بزة, تنمية السوق السياحية بالجزائر, مذكرة لنيل شهادة ماجستير في الحقوق, كلية الحقوق و العلوم السياسية , جامعة بوضياف محمد – المسيلة- , الجزائر , 2013.
- عامر رحمون, عقد الإذعان في الفقه الإسلامي و القانون المدني الجزائري – دراسة مقارنة- , مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الإسلامية , كلية العلوم الإسلامية, قسم الشريعة, جامعة يوسف بن خدة – الجزائر-, الجزائر 2014.

- محمد بن حمار, حماية المستهلك في عقد السياحة و الأسفار, مذكرة لنيل شهادة ماجستير في القانون, فرع قانون حماية المستهلك و المنافسة, كلية الحقوق, جامعة الجزائر -1-, الجزائر 2015-2016.
- مها آل ثاني, التعويض عن الضرر المعنوي الناشئ عن الأضرار الجسدية, دراسة مقارنة في القانون القطري, مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون, كلية الحقوق, جامعة قطر, قطر, 2018.
- وسام المر, إلتزام المنتج بالسلامة, دراسة مقارنة, مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في القانون, كلية الحقوق و العلوم السياسية, جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان-, الجزائر, 2009.
- مذكرات الماستر:
 - أحمد ذهب, مسؤولية مقدم الخدمة في القانون الجزائري, مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في القانون, كلية الحقوق و العلوم السياسية, جامعة محمد خيضر - الوادي-, الجزائر 2020-2021.
 - أم الخير بوعلام, خيرة راشدي, مسؤولية وكالة السياحة و الأسفار, مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في القانون, كلية الحقوق و العلوم السياسية, جامعة أحمد الدراية, أدرار, الجزائر, 2021, 2022.
 - سعاد بحوصي, المسؤولية التقصيرية المترتبة على فعل الغير, دراسة مقارنة, مذكرة لنيل شهادة ماستر في الشريعة العلوم الإنسانية و الإجتماعية و العلوم الإسلامية, جامعة أحمد الدراية, أدرار, الجزائر, 2015-2016.
 - سماعيل عصماني, عقد وكالة السياحة و الأسفار و إثارة في التشريع الجزائري, مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الحقوق, كلية الحقوق و العلوم السياسية, جامعة عبد الحميد بن باديس, مستغانم, الجزائر, 2015-2016.
 - سهيلة دحداح, ليلي رزقي, الإطار القانوني لفترة ما قبل التعاقد, مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في القانون, كلية الحقوق و العلوم السياسية, جامعة عبد الرحمان ميرة - بجاية- الجزائر, 2012, 2013.
 - قريش نصر الدين, دور مصالح الرقابة الاقتصادية في حماية المستهلك, دراسة حال مديرية التجارة لولاية مستغانم, مذكرة لنيل شهادة ماستر العلوم الاقتصادية, كلية الحقوق والتجارة, جامعة عبد الحميد بن باديس, مستغانم الجزائر 2017-2018.

- قيسي محمد اسلام، جريمة خداع المستهلك، مذكرة لنيل شهادة ماستر في القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر 2016-2017.
- كمال مقراني، زهير رمضان، الإلتزام بالإعلام كوسيلة لحماية المستهلك، مذكرة لنيل شهادة ماستر في الحقوق، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة عبد الرحمان ميرة - بجاية- الجزائر، 2017.
- مقراني كمال رمضان زهير، الإلتزام بالاعلام كوسيلة لحماية المستهلك، مذكرة لنيل شهادة ماستر في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمن ميرا، جامعة الجزائر 2017.
- مليسة عمري، أنيس مطرف، الضرر في المسؤولية العقدية، مذكرة لنيل شهادة ماستر في القانون الخاص المعمق، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر، 2019.
- نصر الدين قوعيش، دور مصالح الرقابة الإقتصادية في حماية المستهلك - دراسة حالة مديرية التجارة- جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم-، الجزائر، 2017-2018.
- نصيرة بلخيري، النظام القانوني لعقد السياحة في التشريع الجزائري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي-، الجزائر، 2019-2020.
- هاجر غاندي، الحق في السياحة، مذكرة لنيل شهادة ماستر في الحقوق، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2019.
- وسام حاج حفصي، الإلتزام بالإعلام في العقود التجارية، مذكرة لنيل شهادة ماستر في القانون، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة - مسيلة- الجزائر، 2013-2014.

ب. المقالات:

- أحمد بوكزازة، (القواعد الآمرة و القواعد المكملة، مؤسسة على شروط التطبيق)، مجلة العلوم الإنسانية، كلية الحقوق، جامعة قسنطينة -1-، المجلد 24، العدد 01، الجزائر 2013.
- أحمد مواقي بناني، (الإلتزام بضمان السلامة : المفهوم، المضمون، أساس المسؤولية)، مجلة المفكر، جامعة محمد خيضر -بسكرة- المجلد 9، العدد 01، الجزائر 2014.
- امال بوهنتالة، ميلود بن عبد العزيز، (الإلتزام بالمطابقه كاليه لضمان جوده المنتجات في عقود الاستهلاك في التشريع الجزائري) مجله العلوم الانسانية، لجامعة ام البواقي، جامعه باتن، المجلد 9، العدد 1، الجزائر 2022.

- أمحمد بن أودينا, (تدخل الدولة في تعويض المضرور جسمانيا بين الأصل و الإحتياط) , مجلة العلوم القانونية و السياسية, جامعة عمار فليجي الأغواط, المجلد 10, العدد 01, الجزائر 2019.
- بخالد عجالي, مليكة محمودي, (قواعد ضبط النشاط السياحي لوكالة السياحة و الأسفار في التشريع الجزائري), مجلة العلوم القانونية و السياسية, مخبر البحث في تشريعات حماية النظام البيئي, جامعة تيارت, المجلد 10, العدد 2, الجزائر, 2019.
- براهيم يمينة, (التوجه الموضوعي للمسؤولية المدنية) مجلة القانون العام الجزائري والمقارن, جامعة غليزان, مجلد 7, العدد 2, الجزائر 2021.
- حسين بطيني, نصيرة غزالي, (طبيعة و أساس الإلتزام بضمان السلامة), مجلد الحقوق و العلوم السياسية, جامعة الأغواط, المجلد 13, العدد 13, الجزائر 2017.
- حمودي بكر حمودي, (فعل الغير و أثره على إتمام المسؤولية التقصيرية), مجلة المنصور, العدد 34, العراق, 2020.
- خالد بن قريش, (المسؤولية العقدية لوكالة السياحة و السفر عن فعل مقدمي الخدمة), مجلة بحوث في القانون و التنمية, كلية الحقوق و العلوم السياسية - جامعة بومرداس - الجزائر, 2021.
- خديجة عبد اللاوي, (المنازعات الناشئة بين وكالات السياحة و السفر و الزبون المتعاقد معها في ظل القانون الجزائري), مجلة الجزائرية للقانون البحري و النقل, المجلد 02, العدد 01, الجزائر 2015.
- دلال يزيد, (الحماية القانونية للسائح في ضوء عقد السياحة), مجلة فاطر السياسية و القانون, جامعة أبي بكر بلقايد, تلمسان, المجلد 5, العدد 9, الجزائر, 2014.
- رقية أحمد داود, (الحماية القانونية لسائح في عقود السياحة الإلكترونية , الخدمات السياحية نموذجاً , - دراسة مقارنة- , مجلة دراسة و أبحاث (المجلة العربية و العلوم الإنسانية و الإجتماعية), جامعة - تلمسان-, المجلد 12, العدد 03, الجزائر, 2020.
- زاهية حورية سي يوسف, (تجريم الغش و الخداع كوسيلة لحماية المستهلك), مجلة النقد للحقوق و العلوم السياسية, جامعة مولود معمري - تيزي وزو-, المجلد 02, العدد 01, الجزائر, 2007.

- زهيرة قاسمي, حسينة شرون, (حماية السائح في مرحلة تنفيذ العقد السياحي, بين مقتضيات القواعد العامة و أحكام قانون 99-06), مجلة إليزا للبحوث و الدراسات الجامعية, جامعة محمد خيضر - بسكرة- المجلد 6, العدد 01, الجزائر, 2021.
- سارة بيلامي, (الإلتزامات المستخدمة كألية لتحقيق العدالة العقدية في تنفيذ العقد), مجلة العلوم الإنسانية, جامعة الإخوة منتوري - قسنطينة- 1, المجلد 33, العدد 04, الجزائر, 2022.
- سعاد بناني,(التعويض عن طريق صناديق الضمان), مجلة الحقوق و العلوم السياسية, جامعة الجلفة, المجلد 11, العدد 02, الجزائر, 2018.
- سعاد سطحي,(عقد التأمين" النشأة , الأهداف, العناصر, الخصائص), مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية, جامعة الأمير عبد القادر - قسنطينة- , المجلد 22, العدد 01, الجزائر, 2007 .
- سعد علي بشير, لينا نظمي الخشان, عدين سمير بدوان,(تسبب القرارات الإدارية - دراسة مقارنة- (, مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية, المجلد 9, العدد 02, 2018.
- سهيلة بوزيرة, (جرائم الممارسات التجارية في ظل القانون 04-02 المعدل و المتمم), مجلة أبحاث قانونية و سياسية, جامعة جيجل, المجلد 02, العدد 03, الجزائر, 2017.
- الصادق عبد القادر,(حماية المستهلك من الشروط التعسفية), مجلة افاق العلمية, جامعة ادرار, المجلد 11, العدد 1 , الجزائر 2019.
- عبد الرحمان بن جيلالي, مديحة بن ناجي, (مفهوم المستهلك في القانون الجزائري), مجلة الصدى للدراسات القانونية و السياسية, جامعة خميس مليانة, المجلد 05, العدد 01, الجزائر, 2023.
- عبد القادر برانيس, هادية كبير,(خصائص الخدمات و أثارها على سلوك المستعملين), مجلة الإستراتيجية و التنمية, جامعة مستغانم, المجلد 4, العدد 6, الجزائر, 2014.
- عبد الله بن علي بن سالم الشبلي,(الضرر و مقدار تعويضه في القانون العماني), مجلة الصدى للدراسات القانونية و السياسية, جامعة صحار سلطنة عمان, المجلد 3, العدد 03 , سلطنة عمان, 2011.
- عدنان ابراهيم السرحان, (العلاقة بين الوكالات السياحية والاسفار وعملائها) مجلة الحقوق, المجلد 31, العدد 3 , الكويت 2007 .

- علي فيلاي، (تطور الحق في التعويض بتطور الضرر و تنوعه)، كلية الحقوق الجزائر -1، المجلد 31، العدد 1، الجزائر، 2017.
- عليان عدة، (افتراض الضرر في المسؤولية المدنية- دراسة مقارنة)، المجلة الجزائرية للحقوق و العلوم السياسية، جامعة غيليزان، المجلد 7، العدد 1، الجزائر، 2022.
- عمر سدي، عكاش يحي، (تطبيقات التجارة الإلكترونية - دراسة العقد السياحي الإلكتروني نموذجاً، مجلة الإجتهد للدراسات القانونية و الإقتصادية، جامعة تمنراست، المجلد 11، العدد 2، الجزائر، 2022.
- عواطف محي الدين، (أحكام الشروط التعسفية، حماية المستهلك و إعادة التوازن العقدي)، مجلة القانون العام الجزائري و المقارن، جامعة - جيلالي إلياس سيدي بلعباس - المجلد 4، العدد 1، الجزائر 2018.
- عيشة سنقرة، (فيصل التفرقة بين نظرية الظروف الطارئة و القوة القاهرة و الحادث المفاجئ و تطبيقاتهم)، مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية، جامعة الجلفة، المجلد 13، العدد 01، الجزائر، 2023.
- فضيلة ميسوم، (الطبقة القانونية لتأمين المسؤولية المدنية - دراسة مقارنة-)، مجلد دراسات و أبحاث (المجلة العربية في العلوم الإنسانية و الإجتماعية)، جامعة مستغانم، المجلد 9، العدد 27، الجزائر، 2017.
- قويدر نور الإسلام فرقاني. (العوامل المؤثرة في تقديم التعويض عند الفعل الضار)، مجلة صوت القرآن، جامعة المرسلي عبد الله - تيبازة- ، المجلد 08، العدد 01، الجزائر 2021.
- كريمة بركات، (إلتزام المنتج بإعلام المستهلك)، مجلة معارف، المركز الجامعي العقيد أوكلي محند أو لحاج، المجلد 4، العدد 6، الجزائر، 2009.
- محمد الحاج بن علي، (تميز الإلتزام بالإعلام الإلتزام بالنصيحة لضمان الصفة الخطرة للشيء المبيع - دراسة مقارنة-)، المجلة الأكاديمية لدراسات الإجتماعية و الإنسانية، جامعة حسيبة بن بوعلي - شلف- ، المجلد 3، العدد 2، الجزائر، 2011.
- محمد حموش، (التعويض عن الضرر المالي في الفقه الاسلامي شروطه و ضوابطه) مجلة الصراط، جامعة الجزائر 1، المجلد 12 العدد 2، الجزائر 2010.

- محمد زايد، (الإلتزام بالإعلام في عقد الإستهلاك)، مجلة آفاق علمية، المركز الجامعي نور بشير - البيض-، المجلد 12، العدد 02، الجزائر، 2010.
 - مراد فجالبي، (تطور نظام التعويض من دين على عاتق المسؤول إلى حق للمضرر)، دفاتر السياسة و القانون، جامعة الجزائر -1- المجلد 14، العدد 3، الجزائر، 2022.
 - مريم نابي، (دور الإلتزام قبل التعاقد في حماية المستهلك)، مجلة الأستاذ و الباحث للدراسات القانونية و السياسية، جامعة مولود معمري - تيزي وزر- المجلد 3، العدد 4، الجزائر، 2019.
 - مصطفى زواقي، (النظام القانوني لوكالات السياحة و الأسفار في التشريع الجزائري)، مجلة الإجتهد للدراسات القانونية و الإقتصادية، المركز الجامعي - تمنراست-، المجلد 08، العدد 2، الجزائر، 2019.
 - مقدوري سيد احمد، (تقدير التعويض عن مسؤولية المنتج بين القانون المدني والشريعة الإسلامية)، المجلة النقدية للقانون والعلوم السياسية، جامعة وهران 2 محمد بن احمد، الجزائر، المجلد 13، العدد 3، الجزائر، 2021.
 - مهدي مخدة، (الخطأ الجسيم في القانون الجزائري، مجلة قانون العمل و التشغيل)، المركز الثاني - غيليزان-، المجلد 01، العدد 02، الجزائر، 2016.
 - ناصر رانيا، (التقدير القضائي للتعويض)، مجلة الابحاث، المجلد 3، العدد 3، الجزائر، 2015.
 - ندى عبد الكاظم حسين، (القوة القاهرة و أثرها في تنفيذ العقد - دراسة مقارنة-)، مجلة الحقيقة للعلوم الإجتماعية و الإنسانية، جامعة بغداد، المجلد 22، العدد 01، العراق، 2023.
 - نور الدين صحراوي، (التزامات الأطراف في عقد التأمين البحري)، المجلة الجزائرية للقانون البحري و النقل، المجلد 5، العدد 2، الجزائر، 2018.
 - يمينة بليمان، (الإشهار الكاذب أو المضلل)، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة منتوري - قسنطينة-، المجلد 20، العدد 4، الجزائر، 2009.
- ج. المطبوعات البيداغوجية:
- حسن حميدة، محاضرات مقياس التشريع السياحي، ماستر -2- قانون البيئة و التنمية المستدامة، كلية الحقوق و العلوم السياسية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة البليدة-2-، علمي لونيبي، الجزائر، 2021، 2022.

- حياة مكيدة, محاضرات في مقياس الإتصال موجهة للسنة الثانية ليسانس, البلد 2016/2017.
- سامي بلخير, تسويق الخدمات, كلية العلوم الإقتصادية و التجارية, قسم العلوم التجارية, جامعة 08 ماي 1945 - قالمة-, الجزائر 2016-2017.
- سلمى بقر, محاضراتي قانون الممارسات التجارية, مطبوعة موجهة للسنة الثانية ماستر, قانون أعمال, كلية الحقوق و العلوم السياسية, جامعة أحمد بوقرة, بومرداس, الجزائر 2020-2021.
-محاضرات في المسؤولية المدنية كلية الحقوق -فاس- جامعة سيد محمد بن عبد, المغرب 2018-2019.

د. المداخلات:

- دليمة مغني " التأمين من المسؤولية" يوم دراسي حول الإتجاهات الحديثة في نظرية المسؤولية المدنية, كلية الحقوق و العلوم السياسية, قسم الحقوق و مخبر القانون و المجتمع, جامعة أدرار, الجزائر, يوم 23 ماي 2013.
- ريما العايب, "البعد البيئي للإلتزام بالمطابقة في العقود الإلكترونية" مداخلات اليوم الدراسي : ضوابط حماية البيئة في المعاملات التجارية الإلكترونية, كلية الحقوق و العلوم السياسية, قسم الحقوق, جامعة 08 ماي 1945, يوم 28 ديسمبر 2020.
- عبد الله بركاوي, " مشكلات المسؤولية المدنية" الملتقى الوطني الخامس حول حماية المستهلك, مخبر القانون و المجتمع, جامعة -أدرار- الجزائر, يومي 9 و 10 ديسمبر 2015.
- محمد المهدي بركاوي, جامعي مليكة , " الإتجاهات الحديثة في نظرية المسؤولية المدنية" ملتقى درامي, كلية الحقوق و العلوم السياسية, قسم الحقوق, مخبر القانون و المجتمع, جامعة -أدرار- الجزائر, يوم 23 ماي 2013.
- ياسر أحمد بدر, " حماية السائح في عقود السياحة الإلكترونية, كلية الحقوق, جامعة عين الشمس, القاهرة, مصر, أبريل, 2017.

هـ. الأحكام القضائية:

- القرار القضائي رقم 375-593, مجلة المحكمة العليا 02-2008.

➤ المراجع باللغات الأجنبية:

1. Lois :

- Ordonnance n°2015-301 du 14 mars 2016 relative. A la partie l'égislative du code de la consommation , JORF n° 0064, Du mars 2016. Texte n°29.

2. Glossaires et dictionnaires :

- La Rousse.(dictionnaire de Français) ; Achève d'imprimer par l'imprimerie Maurya Ma lesherbès , France.2010.

3. Livres :

- Christophe Lovelock ; Jochem wirtz , deniz lovert, annie munos, marketing servies, publiè par pearson France , 7eme édition, France, 2014 .
- Kotler philip et du bois i marketing, publi unio, édition France, 2006.

4. Thèses universitaires :

- Djamila Mahi-Disdet,l'obligation d'information dans les contrats du commerce èlectronique , thèse pour obtenir le grade de docteur en droit, università d'arignon des pays vaucluse,France , 2011.

5. Articles :

- Boudjani Malika, Djamane-segueni Najet,(le tourisme en Algerie. Element critiques pour une politique future de tourisme durable), Revue Algèrienne d'économie et gestion, univ .oran, vol 7, N° 01 , l'algerie, 2014.

➤ المواقع الإلكترونية:

• المواقع الرسمية :

- <https://www.coursupreme.dz> الموقع الرسمي للمحكمة العليا
 - [droit.org/Fr/instrument/transport\(ccv\)](http://droit.org/Fr/instrument/transport(ccv)) الموقع الرسمي لإتفاقية بروكسال
 - الموقع الرسمي لجامعة سطيف:
- cte-univ-setif.dz/mooble/mood/book/tool/print/inder.php ?d=23919 ch6357

• المواقع الغير رسمية:

- #-ftn4/النتيجة-وتحقيق-عناية-بذل/ alukah.net/sharia/o/116858
- startimes.com/ ?=21566848
- .insurance 4arab.com/2012/09/blog-post-1744.html
- chat.openai.com/ ?model=text-davinici-002-ren



فهرس المحتويات



فهرس المحتويات

شكر وتقدير

اهداء

مقدمة..... أ/ب/ت

الفصل الأول: القواعد الحمائية المفروضة على مقدمي الخدمة السياحية

المبحث الأول: ضبط الإطار المفاهيمي لعقد الخدمة السياحية04

المطلب الأول: ضبط مفهوم الخدمة السياحية.....04

الفرع الأول: مفهوم عقد الخدمة السياحية.....04

أولاً: عقد الخدمة.....05

ثانياً: عقد الخدمة السياحية08

الفرع الثاني: الطبيعة القانونية لعقد الخدمة السياحية12

أولاً: الطبيعة القانونية لعقد وكالة السياحة والأسفار.....12

ثانياً: الطبيعة القانونية لعقد الفندقة.....14

المطلب الثاني: نطاق تطبيق عقد الخدمة السياحية.....16

الفرع الأول: النطاق الشخصي للعقد السياحي.....16

أولاً: مقدمي الخدمات السياحية.....17

ثانياً: السائح بصفته مستهلك للخدمة السياحية.....20

الفرع الثاني: النطاق الموضوعي لعقد الخدمة السياحية.....22

أولاً: العقود السياحية التقليدية.....22

ثانياً: العقود السياحية الإلكترونية (عقد الخدمة السياحية الإلكترونية).....26

28.....	المبحث الثاني: الالتزامات المهنية المفروضة لمقدمي الخدمة السياحية.
28	المطلب الأول: التزامات ما قبل إبرام العقد.....
29.....	الفرع الأول: التزام مقدمي الخدمات السياحية بإعلام السائح.....
29	أولاً: مفهوم الالتزام بالإعلام.....
34.....	ثانياً: تكريس الالتزام بالإعلام في العقد السياحي.....
38.....	الفرع الثاني: الالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات السياحية ومراقبتهم.....
38.....	أولاً: الالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات السياحية.....
41.....	ثانياً: الالتزام بمتابعته ومراقبة مقدمي الخدمات السياحية.....
41.....	المطلب الثاني: التزامات مقدمي الخدمات السياحية ما بعد إبرام العقد.....
42.....	الفرع الأول : الإلتزام بالمطابقة.....
42.....	أولاً : مفهوم الإلتزام بالمطابقة
47.....	الفرع الثاني: الإلتزام بضمان سلامة السائح.....
47.....	أولاً: مفهوم الإلتزام بضمان السلامة.....
50.....	ثانياً: تكريس للإلتزام بضمان السلامة في عقد الخدمة السياحية.....
51.....	الفرع الثالث: الإلتزام بالتنفيذ الفعلي لمحل عقد الخدمة السياحية.....
52.....	أولاً: مضمون للإلتزام بالتنفيذ الفعلي لمحل عقد الخدمة السياحية.....
55.....	ثانياً: إمكانية تعديل أو إلغاء العقد السياحي من طرف مقدمي الخدمات.....
58.....	خلاصة الفصل الأول.....

الفصل الثاني: مسؤولية مقدمي الخدمات السياحية عن الإخلال بالالتزامات المقررة قانوناً و بالالتزامات

المهنية

59.....	المبحث الأول: المسؤولية المدنية لمقدمي الخدمات السياحية.....
60.....	المطلب الأول: قيام مسؤولية مقدمي الخدمات السياحية.....
61	الفرع الأول: المسؤولية العقدية لمقدمي الخدمات السياحية عن فعل شخصي.....
61.....	أولا : المسؤولية العقدية لمقدمي الخدمات السياحية عن الأضرار الجسدية.....
64.....	ثانيا : المسؤولية العقدية لمقدمي الخدمات السياحية عن الأضرار المالية
67.....	الفرع الثاني : المسؤولية العقدية لمقدمي الخدمات السياحية عن فعل الغير
68.....	أولا تعريف المسؤولية العقدية لوكالة السياحة و السفر المترتبة عن فعل الغير.....
69.....	ثانيا : نطاق المسؤولية العقدية لوكالات السياحة السفر عن فعل الغير
71.....	ثالثا: شروط قيام مسؤولية العقدية عن وكالة السياحة و الأسفار عن فعل الغير.....
72.....	المطلب الثاني : أثر قيام مسؤولية مقدمي الخدمات السياحية.....
72.....	الفرع الأول : التعويض.....
72.....	أولا : دعوى التعويض
82.....	ثانيا : الإتفاقات المعدلة للمسؤولية مقدمي الخدمات و الإعفاء منها.....
93.....	الفرع الثاني: التأمين عن المسؤولية كآلية للتعويض.....
93.....	أولا: مضمون التأمين كآلية التعويض عن مسؤولية مقدم الخدمة السياحية.....
101	ثانيا : أهمية التأمين من المسؤولية المدنية لمقدمي الخدمات السياحية.....
102.....	المبحث الثاني : المسؤولية المترتبة عن قمع المخالفات المتعلقة بالتزامات مقدمي الخدمات السياحية.....
103.....	المطلب الأول : قمع المخالفات المتعلقة بالتزامات مقدمي الخدمات السياحية
103	الفرع الأول : معاقبة المخالفات.....

103	أولا : الأعوان المؤهلون برقابة و معاينة المخالفة.....
108	ثانيا : إجراءات قمع المخالفات.....
109	الفرع الثاني : العقوبات الإدارية.....
110	أولا : عقوبة الإنذار و تخفيض الرتبة.....
112	ثانيا : عقوبة سحب الرخصة.....
113	المطلب الثاني : المسؤولية الجزائية.....
114	الفرع الأول : الجرائم المقررة في القوانين السياحية و العقوبات الخاصة.....
114	أولا : بالنسبة للقانون 01/99 المتعلق بالفندقة.....
117	ثانيا : بالنسبة للقانون 06/99 المتعلق بتنظيم نشاط وكالات السياحة و الأسفار.....
120	الفرع الثاني : الجرائم المقررة في قانون حماية المستهلك و القوانين المرتبطة.....
120	أولا : بالنسبة للقانون 03-09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش.....
127	ثانيا : بالنسبة للقانون 02-04 المعدل و المتمم و المتعلق بتنظيم الممارسات التجارية.....
130	خلاصة الفصل الثاني.....
131	الخاتمة.....
134	قائمة المصادر و المراجع.....
148	فهرس المحتويات.....
152	الملخص.....



المُلخَص



الملخص :

تختلف العقود فيما يتعلق بموضوعها. في حالة عقود الخدمة السياحية، تتمثل العقود في تقديم خدمات من قبل مقدمي الخدمة السياحية للمستفيدين أو المستهلكين، ويتوجب على مقدمي الخدمة السياحية الالتزام بالتزامات قانونية ومهنية لضمان حماية المستلمين لهذه الخدمات وتحقيق الغاية السياحية المرجوة.

تختلف هذه الالتزامات بين التزامات ما قبل إبرام العقد وما بعده. وبناءً على ذلك، قد يترتب على مقدمي الخدمة السياحية مسؤولية مدنية أو إدارية أو جزائية في حالة الانتهاكات لأحد هذه الالتزامات.

من الجدير بالذكر أن تكريس الالتزامات القانونية والمهنية لمقدمي الخدمة السياحية يساهم في بناء قاعدة حمائية للمستلمين لهذه الخدمات وتعزيز ثقتهم في الصناعة السياحية. وبالتالي، فإن تحقيق المسؤولية المدنية أو الإدارية أو الجزائية عند الانتهاكات يلعب دورًا هامًا في ضمان الالتزام بالمعايير والممارسات المهنية الصحيحة وحماية حقوق المستهلكين في قطاع السياحة.

الملخص باللغة الإنجليزية :

contracts differ in terms of their subject matter. In the case of tourism service contracts, they involve the provision of services by tourism service providers to beneficiaries or consumers, and it is incumbent upon these providers to adhere to legal and professional obligations to ensure the protection of recipients of these services and the achievement of the desired tourism objective.

These obligations vary between pre-contractual obligations and post-contractual obligations. Consequently, tourism service providers may incur civil, administrative, or criminal liability in the event of violations of any of these obligations.

It is worth noting that the dedication to legal and professional obligations by tourism service providers contributes to establishing a protective basis for the recipients of these services and enhancing their trust in the tourism industry. Thus, the realization of civil, administrative, or criminal responsibility in case of violations plays a crucial role in ensuring compliance with proper standards and professional practices, as well as protecting the rights of consumers in the tourism sector.

