جامعة 20 أوت 1955 – سكيكدة

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم الحقوق

الحماية المدنية للمستهلك في عقد السياحة والأسفار -دراسة مقارنة -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص: قانون أعمال

من تقديم الطالب(ة):

- فرقاني أحمد رمزي
- رحال سمية

تحت إشراف:

أ/ جقريف الزهرة

لجنة المناقشة :

الاسم و اللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د/مجيد موات	أستاذ محاضر	رئيسا
أ/الزهرة جقريف	أستاذ مساعد	مشرفا و مقررا
أ/هدى زيان	أستاذ مساعد	مناقشا

دورة سبتمبر 2024

بسم الله الرحمن الرحيم

شكروتقدير

الحمد لله الذي وفقنا لإتمام هذا العمل

نتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى الأستاذة المشرفة

الدكتورة جقريف الزهرة على قبولها الإشراف على هذه المذكرة وعلى صبرها وتواضعها ودعمها المستمر رغم الالتزامات العلمية، وعلى كل ما قدمته من توجيهات ونصائح قيمة ساهمت في إخراج هذا العمل المتواضع

أسألك ربي أن تحفظها وتوفقها وتجعل لها في كل خطوة السلامة والبركة

إن شاء الله

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى

الدكتورة المتخلفة والحنونة عميدة الكلية عتيق نظيرة

على صبرها ودعمها المتواصل لطلبة الكلية

نسألك ربي أن تحفظها وتشفيها وأن تكتب لها في كل يوم رزقا وبركة

والشكر موصول إلى الدكتورة المتخلقة سميحة بشيئة على دعمها لنا بالمراجع المتخصصة فالشكر لن يوفيها حقها جعل الله ما قدمته من عون في ميزان حسناتها

كما لا يفوتنا أن نشكر أساتذتنا الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة

كل باسمه وكل بمقامه على قبولهم مناقشة هذا العمل المتواضع

ولهم منا أسمى عبارات الشكر والتقدير

كما نتقدم بالشكر الجزيل لكل موظف في قسم الحقوق

كل باسمه وكل بمقامه

وعلى رأسهم رئيس القسم

وفي ختام شكري أشكر إدارة ثانوية بورمة زيدان مكان عملي وعلى رأسها السيد مذبوح مبارك

ونائب المدير السيد شكيل محمد على دعمهم المستمر

ومساعدتهم لي لإتمام الدراسات العليا

إهـداء

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ ﴾.

سورة البقرة (٣٢)

الحمد الله الذي وضعني في هذا الطريق وسدد خطاي ووفقني في مسيرتي العلمية.

أهدي عملي هذا:

إلى نفسي أولا ....

إلى أعـز النـاس وأحـبهم إلى قلبي عـائلتي الكريمـة وعلى رأسـهم أمي التي لطالما كانت دائما النورفي حياتي والداعم الأول لي في جميع خطو اتي.

إلى البروفيسـوربودفـع علي على كل مـا بذلـه مـن جهـد ووقـت مـن أجـل إتمـام هذا العمل، و أتمنى لك دوام الصحة والتوفيق في مسيرتك التعليمية.

وإلـى جميـع أسـاتذتي الأفاضـل تقـديرا لإسـهاماتهم القيمـة وتفـانيهم فـي تقديمهم العلم والمعرفة.

ودون نسـيان إلـى كـل مـن تشـاركت معهـم مقاعـد الدراسـة طيلـة الخمـس سـنوات وعلى رأسـهم السـيد حميـد سـقاش والسـيد حمـزة نيني على كـل مـا قدماه لي من يد العون.

فرقاني أحمد رمزي

إهداء

إلى صاحب السيرة العطرة والفكر المستنير الذي كان له الفضل الأول والأخير

في شغفي العلمي جدي رحمه الله

إلى من وضع الله الجنة تحت قدميها ووقرها في كتابه الحكيم

أمي الحبيبة شفاها الله

إلى من شجعني على المثابرة والصبر طوال سنين عمري قدوتي في الحياة صاحب الفضل في تحقيق

كل طموحاتي من خلال دعمه وتشجيعه

والدي العزيز

إلى وطني الحبيب

الجزائر

إلى من كانوا خير سند لي

إخواني وأخواتي

إلى أسرتي إلى أصدقاني وزملاني.....

إلى كل من ساهم وساعدني في حياتي الدراسية.

إلى جميع ما سبق: أهدي عملي هذا، الذي أسال الله تعالى أن يتقبله خالصا.

رحال سمية

قائمة المختصرات:

قائمة المختصرات باللغة العربية:

المصطلحات	المختصرات
القانون المدني الجزائري	ق. م. ج
القانون المدني الفرنسي	ق. م. ف
القانون المدني المصري	ق. م. م
الجريدة الرسمية	ج. ر
دون طبعة	د، ط
جزء	ج
عدد	ع

Liste des abréviations en français:

Terminologie	Abréviations
Article	Art
Cassation	Cass
Civil	Civ
European Union	EU
JORF	Journal officiel de la République française

مـــقدمـــة

مــقــدمــة:

مما لا شك فيه أن من بين الأشياء التي يحبها الإنسان، بل وفطر عليها هي حب السفر والتنقل من مكان إلى آخر سواء داخل البلد أو حتى خارجه، وذلك حسب الغايات والأهداف المسطرة، حيث كان في القديم هو من يتولى إدارة رحلاته الشخصية إن كان الهدف شخصيا، ويكون بذلك حريصا على حماية جسده وأمواله أي أن مسؤولية تبعات سفره هو من يتحملها وحده دون غيره، ومن الممكن أيضا تصور أن يكون السفر ضمن جماعات منظمة إن كان الهدف واحدا ومشتركا، ويبقى كذلك هو المسؤول عن نفسه وماله.

ونتيجة لتغير وتطور الظروف الاقتصادية والاجتماعية وغيرها من الظروف التي أدت إلى قلب الموازين على كافة أصعدة الحياة البشرية، فإن مسألة كيفية السفر لم تلبث على حالها، وإنما أصبحت تتم بشكل منظم ووفق أطر قانونية، وذلك عن طريق ما يسمى بعقد السياحة والأسفار ، الذي استحدثته التشريعات الوطنية والدولية على حد السواء، وهو عقد يجمع بين طرفين هما المستهلك(السائح) الذي تتعدد أهداف سفره بين السياحة والترفيه أو العمل أو الإقامة ... إلخ، وجهة أخرى تدعى وكالة السياحة والأسفار تتولى بنفسها أو عن طريق أشخاص آخرين مهمة تنظيم رحلة المستهلك(السائح) طالب الخدمة، الذي لجأ إليها من خلال عروضها الترويجية والتسويقية لخدماتها سواء تم عرض هذه الخدمات بالطريقة التقليدية المعهودة أو بالطريقة الحديثة الإلكترونية.

وهكذا، وبموجب العقد المبرم بين وكالات السياحة والأسفار والمستهلك(السائح)، أصبحت حماية هذا الأخير تقع على عاتق وكالة السياحة والأسفار، حيث الزمتها النصوص القانونية المنظمة لنشاطها بمجموعة من الالتزامات خلال مراحل إبرام العقد، من شأنها توفير حماية للمستهلك، ورتبت حال الاخلال بهذه الالتزامات جزاءات مدنية.

وهذا يعكس تكريس مبدأ حماية المستهلك، وحرص المشرع على إخراجه من تطبيقات القواعد العامة التي من أهمها مبدأ العقد شريعة المتعاقدين، إلى التطبيقات الحمائية، التي تفترض أن التوازن العقدي لا يكون عادلا، إلا إذا تساوت المراكز القانونية، وكل هذا مراعاة

للمستهلك كطرف ضعيف في العلاقة التعاقدية، واحاطته بحماية قانونية مميزة في ظل الأحكام الخاصة.

أولا: أسباب اختيار الموضوع

من الأسباب الدافعة إلى دراسة موضوع الحماية المدنية للمستهلك في عقود السياحة والأسفار دراسة مقارنة –" أسباب موضوعية وأخرى ذاتية، فأما الموضوعية منها فتتمثل في:

1. الأهمية الكبرى التي توليها الدولة الجزائرية بالقطاع وتوجُهِهَا للنهوض بالقطاع السياحي كقطاع بديل عن المحروقات.
2. عدم وجود تنظيم قانوني خاص بالعقد الســـياحي، ينظم العلاقة التعاقدية بين وكالة السياحة والأسفار والمستهلك.
3. حداثة موضـوع الحماية المدنية للمسـتهلك في عقد السـياحة والأسـفار دراسـة مقارنة – بالنسبة للنظام الجزائري، حيث يعتبر ذلك أمر ضروري لتطوير إطاره القانوني.

بالإضافة إلى الأسباب الموضوعية توجد أسباب ذاتية وهي كالآتي:

4. محاولة ربط هذا الموضـوع بمجال تخصـص الدكتوراه في كلية العلوم الاقتصـادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية.
5. الرغبة في الخوض في مواضيع جديدة على المستوى العلمي والأكاديمي.
6. الرغبة في تأسيس مشروع وكالة سياحة وأسفار مستقبلا.
7. الرغبة في معرفة الالتزامات المترتبة عن ابرام العقد السياحي، والحالات التي تقوم فيها المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار، بحكم أنني مررت بتجربة سيئة مع وكالة سياحية من ولاية سكيكدة ولم أكن أنداك على دراية بالجانب القانوني للموضوع.

ثانيا: أهمية الدراسة

تظهر أهمية الدراســـة في أن التجربة العملية أثبتت أهمية موضـــوع الحماية المدنية للمسـتهلك في عقد السـياحة والأسـفار، بضـرورة وجود تنظيم قانوني خاص بعقد السـياحة

والأسفار، الأمر الذي جعل من الأهمية أن يراجع المشرع الجزائري موقفه من هذا الموضوع واستيضاح مدى أهمية النص القانوني لتنظيم أحكام هذا العقد، وتوفير الحماية المستهلك الخدمات السياحية كونه يمثل الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية.

ثالثا: إشكالية الدراسة

بما أن السائح هو المستهلك للخدمات السياحية، بالإضافة للدور الذي يلعبه في القطاع السياحي، واعتباره الحلقة الأهم في العلاقة التعاقدية التي تربطه بوكالات السياحة والأسفار، فإن هذه الأسباب تعتبر أهم المعايير المحددة لحمايته القانونية التي فرضت على المشرع الجزائري التدخل لتحقيق التوازن بين طرفي العقد.

ومن هنا، تلوح إشكالية موضوع الدراسة التي تتمحور حول التساؤل الرئيسي التالي :

هل وفق كل من التشريع الجزائري والمصري والفرنسي في توفير الحماية المدنية للمستهلك في عقود السياحة والأسفار؟

وتندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية يمكن إجمال أهمها في:

1. فيما تتمثل التزامات وكالة السياحة والأسفار تجاه المستهلك؟
2. ما هي الآليات المعتمدة لحماية المستهلك من الممارسات التعسفية في ظل الأحكام العامة والأحكام الخاصة؟
3. ما مدى فعالية المسؤولية المدنية العقدية في حماية المستهلك عن الأخطاء الشخصية لوكالة السياحة والأسفار وعن أفعال الغير؟
4. فيما تتمثل آثار المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والأسفار؟

رابعا: أهداف الدراسة

وتهدف دراسة موضوع الحماية المدنية للمستهلك في عقد السياحة والأسفار دراسة مقارنة –إلى تحقيق جملة من الأهداف يمكن ايجازها في النقاط التالية:

1. محاولة تحليل العلاقة القانونية القائمة بين وكالة السياحة والأسفار والمستهلك في إطار المسؤولية المدنية.
2. دراســة التزامات وكالة الســياحة والأســفار في مرحلتي ما قبل إبرام العقد وتنفيذ العقد، وتحليل نطاق الحماية القانونية للمســتهلك وكشــف مضــمون وحدود مســؤولية الوكالة المدنية نتيجة الإخلال بتلك الالتزامات.
3. بيان موقف التشــريعات المقارنة من الحماية المدنية للمســتهلك في عقود الســياحة والأسـفار، وتحليل موقف المشـرع الجزائري من هذه المسـألة واسـتنتاج نقاط الاختلاف مقارنة بالتشريع المصري والتشريع الفرنسي.

خامسا: صعوبات الدراسة

1. يعد موضوع الحماية المدنية للمستهلك في عقود السياحة والأسفار دراسة مقارنة –من المواضـيع التي تشـترك في تنظيمها عدة قوانين، بين الأحكام العامة والخاصــة، كون العقد الســياحي هو عقد مركب وتدخل في تركيبه عدة عقود، بالإضــافة إلى أنه عقد يحمل صفتين عقد إذعان وعقد استهلاك، وهذا ما جعل البحث فيه صعبا لا سيما وأن الدراسـة دراسـة مقارنة بين التشـريع الجزائري والتشـريع الفرنسـي والتشـريع المصـري. فالموضوع يرقى إلى مستوى دكتوراه.
2. نقص في المراجع المتخصصـة المتعلقة بالدراسـة مما يجعل ذلك ينعكس بالسلب على عمق الدراسة.

سادسا: الدراسات السابقة

نظرا لما يحظى به موضـوع الحماية المدنية للمسـتهلك في عقود السـياحة والأسـفار – دراســة مقارنة من أهمية كبيرة، فقد حظي باهتمام الباحثين والأكاديميين في العلوم القانونية، حيث ساهمت بحوثهم في تأسيس قاعدة معرفية في هذا المجال وكشفت على بعض جوانب القصـور في التشريعات المقارنة بين القوانين المحلية والممارسات الدولية ومن بين الدراسات التي حظيت بمعالجة هذا الموضوع منها:

1-دراســة مُعنْوَنَة بـ " **الــعقــد الســيــاحــي دراسة مــقــارنــة** "، وهي أطروحة دكتوراه علوم تخصص قانون خاص، بجامعة 08 ماي 1945، كلية الحقوق والعلوم السياسية، بقالمة 2022-2021 للباحثة زليخة حيمر: ركزت هذه الدراســـة على الأحكام المنظمة لعقد الســياحة والأســفار من خلال التطرق للمفهوم وكيفية إبرام هذه العقد، وصــولا إلى تنفيذه، مركزة على الآثار المترتبة عن ابرام العقود الســياحية أي الالتزامات المتبادلة بين الطرفين وفي آخر الرسالة تطرقت الباحثة إلى المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار في مواجهة السائح ودعوى المسؤولية. وبهذا يكون موضوع البحث يختلف عما جاءت به الدراسة من حيث التشريعات المقارنة حيث تطرق البحث إلى التشريع الجزائري والفرنسي والمغربي على خلاف ذلك.

2-دراســـة مُعنْوَنَة بـ "**مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن تنفيذ عقد الســيــاحــة والأســفـــار**" وهي أطروحة دكتوراه الطور الثالث ل م د تخصص قانون خاص، بجامعة الجزائر 1، كلية الحقوق، الجزائر 2017-2018 للباحثة حبشــاوي ليلى ركزت على التزامات وكالة السياحة والأسفار في مواجهة المستهلك والأدوار التي تنشأ عنها علاقات قانونية متشعبة بين الطرفين وخاصة في الرحلات الشاملة، ويكون موضوع هذا البحث يختلف عما جاءت به الدراسة بحكم أن الدراسة الحالية دراسة مقارنة.

3-دراســة مُعنْوَنَة بـ "**عقود السياحة والأسفار**" وهي أطروحة دكتوراه الطور الثالث ل م د، تخصص قانون أعمال، بجامعة قاصدي مرباح، كلية الحقوق والعلوم السياسية، ورقلة 2020-2019 للباحثة مباركة حنان كركوري. ركزت هذه الدراسة على الأحكام المنظمة العقود السياحة والأسفار من خلال التطرق للمفهوم وكيفية إبرام هذه العقود، بالإضافة إلى التمييز بين العقد السياحي وعقود الخدمات الأخرى، وصولا إلى الآثار المترتبة عن ابرام العقود الســياحية أي الالتزامات المتبادلة بين الطرفين، وفي آخر الرســالة تطرقت الباحثة إلى المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار في كمواجهة السائح. وبهذا يكون موضوع البحث يختلف عما جاءت به الدراسة من حيث التركيز على المسؤولية المدنية العقدية دون التقصيرية منها.

سابعا: منهج الدراسة

وفي سبيل الوصول إلى النتائج الموضوعية المرجوة من هذا البحث، اقتضت دراسة موضوع الحماية المدنية للمستهلك في عقد السياحة والأسفار –دراسة مقارنة –الإعتماد على عدة مناهج، كون الموضوع يعد من المواضيع الحديثة نسبيا، في المجال التشريعي والقانوني، بالإضافة إلى الطبيعة القانونية لعقد السياحة والأسفار والذي يعتبر عقدا مركبا، والمناهج المتبعة في هذه الدراسة هي كالآتي:

1. **المنهج الوصفي:** لقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي من خلال جمع المادة العلمية المتعلقة بالتزامات وكالة السياحة والأسفار، وكذا نطاق المسؤولية المدنية لهذه الأخيرة.
2. **المنهج التحليلي:** من خلال تعقب مختلف النصوص القانونية والأحكام القضائية والآراء الفقهية ذات الصلة بالتحليل والمناقشة والنقد.
3. **المنهج الاستقرائي:** الاستقراء للوقوف على مواضيع الحماية المدنية للمستهلك في عقد السياحة والأسفار والنصوص الناظمة لها والمتعلقة بها.
4. **المنهج المقارن:** تم الاعتماد على المنهج المقارن بغية مقارنة التشريعات والأنظمة القانونية محل الدراسة، والمتمثلة في التشريع الجزائري، والتشريع الفرنسي، والتشريع المصري والتي تم اختيارها نظرا لاختلاف الأنظمة القانونية المرتبطة بالمسؤولية المدنية بشأن أسسها وأحكامها وقواعدها وآثارها، بين نظامي المسؤولية الشخصية للتشريع الجزائري، والمسؤولية الشخصية والموضوعية بحسب الأحوال للتشريع الفرنسي. فضلا عن القصور الواضح لدى التشريع المصري والجزائري فيما يتعلق بصياغة نصوص قانونية واضحة وكافية بشأن حقوق السائح وحمايته عكس ما كرسه التشريع الفرنسي في موضوع الحماية من نصوص واضحة وكافية.

ثامنا: نطاق الدراسة

يعد موضوع الحماية المدنية للمستهلك في عقد السياحة والأسفار من المواضيع التي لاقت اهتمام جل التشريعات الدولية والوطنية على السواء، ومن ثم فإن نطاق هذه الدراسة محدد بدراسته في كل من التشريع الجزائري والفرنسي والمصري.

تاسعا: خطة البحث

بغية الإجابة عن الاشكال المطروح وما تفرع عنه من أسئلة فرعية، فإن الأمر اقتضى معالجة هذا الموضوع وفق مقدمة، فصلين، وخاتمة .

الفصل الأول: والموسوم بـــــــــــ الالتزامات القانونية وحماية المستهلك في قطاع السياحة والأســـفار، حيث تم تقســـيمه إلى مبحثين، عالج المبحث الأول التزامات وكالة الســـياحة والأسفار، والمبحث الثاني تمت معالجة حماية المستهلك من الممارسات التعسفية.

الفصل الثاني: والذي جاء تحت عنوان المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار، حيث تم تقسيمه إلى مبحثين، عالج المبحث الأول نطاق المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار وفي المبحث الثاني آثار المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار.

خاتمة: فقد كانت متضـــمنة لأهم النتائج المُتوصَّـــل إليها من خلال تتبع جزئيات البحث بالإضـــافة إلى جملة من الاقتراحات التي كان لابد من الإشـــارة إليها، حتى تؤخذ بعين الاعتبار وتكون في المستقبل مشاريع بحوث أكاديمية في هذا المجال.

الفصل الأول

يعتبر عقد السياحة والأسفار من العقود الحديثة الذي أولته معظم التشريعات الأهمية الكبرى، وجعلت منه آلية قانونية لتنظيم السياحة كصناعة، بين أشخاص محترفين يمثلون وكالات السياحة والأسفار والمستهلك، الذي يرغب في إشباع حاجاته ويسعى للحصول على المتعة والترفيه. وبموجب الرابطة القانونية التي تنشأ بين طرفي العقد، تلتزم وكالة السياحة والأسفار ببعض الالتزامات سواء كان ذلك في مرحلة ما قبل تنفيذ العقد أو في مرحلة تنفيذه، حماية لحقوق المستهلك التي يكمن أساسها القانوني في ضعف مركزه القانوني بحكم أنه الجانب الضعيف في علاقته مع وكالة السياحة والأسفار تقنيا واقتصاديا نتيجة تطور وتشابك الحياة الاقتصادية والاجتماعية القائمة.

ونتيجة للخصوصية التي يتميز بها عقد السياحة والأسفار، والذي يعتبر من العقود المركبة، حيث يتضمن عدة عقود كعقد النقل، وعقد الفندقة، وعقد الوكالة، وغيرها من العقود، وبحكم أن المستهلك يمثل الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية، فإن اعتبارات مختلف التشريعات الوطنية والدولية تقتضي الحماية الفعالة لشخصه، والتي تبرز من خلال حقه في معرفة المعلومات والبيانات عن العقد ومحله لتبصير إرادته لتكون قراراته صادرة عن وعي وإدراك.

وفي خضم كل ما سبق عمدت الدراسة إلى طرح التساؤلات التالية. فيما تتمثل التزامات وكالة السياحة والأسفار تجاه المستهلك وهل تقتصر هذه الالتزامات على مرحلة تنفيذ العقد؟ أم أنها تمتد لتشمل كل مراحل العقد؟ وإن كانت كذلك فما هي هذه الالتزامات؟ وما هي طبيعتها القانونية؟ وبحكم أن وكالة السياحة والأسفار تمثل الطرف القوي في العلاقة التعاقدية فهل يمكنها فرض شروط تعسفية في العقد؟ وإن كان الجواب بنعم. فما هي الآليات القانونية لحماية المستهلك في هذه الحالة؟

وهكذا، وللإجابة على التساؤلات المطروحة خصصت الدراسة التزامات وكالة السياحة والأسفار وهذا في مبحث أول، وحماية المستهلك من الممارسات التعسفية (وهذا في مبحث ثاني).

المبحث الأول: التزامات وكالة السياحة والأسفار

إن البحث في آثار أي عقد ملزم لجانبين يقتضي البحث في الالتزامات الناشئة عن هذا العقد من طرفيه، والتي يؤدي الإخلال بها أو بأحد التزاماتها إلى قيام المسؤولية العقدية وهنا تجدر الإشارة إلى أن الدراسة ستأخذ بالتحليل التزامات وكالة السياحة والأسفار دون التزامات المستهلك، والتي تتنوع وتتعدد بتنوع وتعدد مهامها ووظائفها، بوصفها المهني المحترف.

وعليه، وانطلاقا مما سبق الإشارة إليه، فيما تتمثل التزامات وكالة السياحة والأسفار؟ وهل تقتصر هذه الالتزامات على مرحلة تنفيذ العقد؟ وإن كانت تشمل مرحلة التفاوض أي مرحلة ما قبل تنفيذ العقد. فما هي الالتزامات المترتبة عن ذلك؟ وما هي طبيعتها القانونية؟

ومن ثم، وللإجابة على كل التساؤلات المطروحة خصصت الدراسة التزامات وكالة السياحة والأسفار قبل إبرام العقد وهذا في (مطلب أول)، والتزامات وكالة السياحة والأسفار أثناء تنفيذ العقد وهذا في (مطلب ثاني).

المطلب الأول: التزامات وكالة السياحة والأسفار قبل التعاقد

قبل الخوض في غمار رحلة سياحية، يبحث المستهلك دائما عن المتعة والترفيه، وقضاء رحلة آمنة، وأن تكون الخدمات السياحية مناسبة ليشبع حاجاته ويلبي رغباته المتعددة والمتزايدة والمتجددة، ولعل السبيل الحقيقي لتحقيق ذلك هو اختيار البديل الأفضل من مجموعة البدائل الموجودة في السوق السياحي، بناء على المعلومات المقدمة من قبل وكالات السياحة والأسفار التي ينشأ عنها حق المستهلك في الاعلام. وعلى هذا الأساس عمدت الدراسة إلى البحث عن إجابة للتساؤل الذي يبحث عن المقصود بالالتزام بالإعلام قبل التعاقد؟ وعن طبيعته القانونية؟

وعليه وللإجابة على التساؤلات المطروحة خصصت الدراسة، التزام وكالة السياحة والأسفار قبل التعاقد وهذا في فرع أول، والطبيعة القانونية للالتزام قبل التعاقدي (وهذا في فرع ثاني).

الفرع الأول: التزام وكالة السياحة والأسفار قبل التعاقد

الالتزام بالإعلام قبل التعاقد يعني تقديم معلومات كافية وصحيحة للأطراف المعنية قبل إبرام أي عقد، بهدف حماية حقوقهم مما يسمح لهم باتخاذ قرار واضح بشأن التعاقد من عدمه.

ولهذا سيتم التطرق إلى التعريف الفقهي للالتزام بالإعلام قبل التعاقد(أولا)، ثم التعريف القانوني للالتزام بالإعلام قبل التعاقد(ثانيا)، وأخيرا نطاق تطبيق الالتزام بالإعلام قبل التعاقد(ثالثا).

أولا: تعريف الالتزام بالإعلام قبل التعاقد

لقد امتزجت تعريفات الالتزام بالإعلام قبل التعاقد بين الفقه والتشريع وأسهبوا في ذلك نظرا لأهمية هذا الالتزام في مرحلة ما قبل التعاقد، ولهذا خصصت الدراسة التعريف الفقهي للالتزام بالإعلام قبل التعاقد وهذا في (1)، والتعريف التشريعي للالتزام بالإعلام قبل التعاقد وهذا في 2).

1 .التعريف الفقهي للالتزام بالإعلام قبل التعاقد

لقد تعددت تعريفات فقهاء القانون المدني للالتزام قبل التعاقدي بالإعلام، وتباينت نتيجة لاختلاف الزوايا التي ينظر من خلالها إليه، بالإضافة إلى تعدد الألفاظ المستخدمة للدلالة عليه .

وفي هذا وبالرجوع للفقه الفرنسي نجد أنه عرف الالتزام بالإعلام قبل التعاقد بأنه: إخطار أو إعلام أو تحذير أحد المتعاقدين (الذي يكون في مركز أقوى من المتعاقد الآخر أي وكالة السياحة والأسفار) بإخطار الطرف الآخر(المستهلك) بكافة البيانات عند إبرامه للعقد والتي تساهم في تكوين الرضا الحر والمستنير، مما يمكن المتعاقد الضعيف(المستهلك) من الإقدام على العقد عند إبرامه أو التحلل منه إذا شاء، ثم إيجاد نوع من التعاون بين الطرفين لتنفيذ

العقد طبقا لما اشتمل عليه وبطريقة تتفق مع موجبات حسن النية في التعامل، وحماية للثقة المشروعة في العقد"[1].

ويتضح من خلال هذا التعريف أن الفقه الفرنسي يعكس عدة نقاط أساسية تهدف لحماية الأطراف المتعاقدة، خاصة في ظل اختلاف المراكز القانونية بين الأطراف وذلك من خلال:

- تبيان أهمية إطلاع المستهلك على جميع المعلومات اللازمة التي تمكنه من تكوين رضا صريح عند إبرام العقد.
- تمكين المستهلك في العلاقة قبل التعاقدية من حسم قرار الإبرام من عدمه.
- التشديد على ضرورة التعاون بين الطرفين (وكالة السياحة والأسفار والمستهلك) وإبرام العقود وفق مبادئ حسن النية تعزيزا للثقة والشفافية في المعاملات.

أما الفقه المصري فعرفه أنه: " التزام سابق على التعاقد يتعلق بالتزام أحد المتعاقدين بأن يقدم للمتعاقد الآخر عند تكوين العقد البيانات اللازمة لإيجاد رضاء سليم كامل متنور على علم بكامل تفصيلات هذا العقد"[2].

ووفقا لتعريف الفقه المصري فأنه يقسم الالتزام السابق على التعاقد من خلال عنصرين أساسين:

- الالتزام بتقديم البيانات اللازمة: يقع هذا الالتزام على عاتق وكالة السياحة والأسفار الأكثر دراية في العقد، بحيث يهدف العقد إلى حماية المستهلك وتحقيق الوعي الكامل له بكل جوانب العقد.
- تحقيق رضا سليم وكامل: يكون هذا الرضا في صورة اقتناع المستهلك في العقد بالمعلومات المقدمة له.

---

[1]– رفيقة بوالكور، حماية المستهلك من خلال الالتزام بالإعلام، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم، تخصص القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري – تيزي وزو–، 2019، ص 17.

[2]– خالد جمال أحمد، **الالتزام بالإعلام قبل التعاقد**، (د، ط)، دار النهضة العربية، القاهرة، 2004، ص 81.

ويعرف البعض الآخر من الفقه بأنه" التزام يفرض على أحد طرفي عقد الاستهلاك إعلام الطرف الآخر(المستهلك) بما يجهله من بيانات جوهرية مرتبطة بالتعاقد، وذلك في الوقت المناسب مستخدما في ذلك اللغة والوسيلة الملائمة لطبيعة العقد ومحله"[1].
يسلط هذا التعريف الفقهي الضوء على أهمية توفير المعلومات الهامة ذات الصلة وبطريقة مناسبة تتكيف مع طبيعة العقد، تجسيدا لمبدأ الشفافية والتعاون فيما بين الأطراف.

وهنا لابد من الإشارة إلى أن الالتزام بالإعلام قبل التعاقد لم يعد مقتصرا على الطرق التقليدية، فقد أصبح من الالزامي الآن تقديم معلومات واضحة ودقيقة للأطراف المعنية قبل إبرام أي عقد، سواء بالطرق التقليدية أو الإلكترونية وذلك لتسهيل اتخاذ قرارات مستنيرة في مختلف المعاملات الإلكترونية.

وفي هذا الصدد وفي ظل النهضة الرقمية، والتطور المعلوماتي فإن الإعلان في التجارة الإلكترونية يتم بشكل إلكتروني، من خلال استخدام البريد الإلكتروني أو من خلال استخدام الأشرطة الإعلانية في المواقع، وهذا ما يعبر عنه بالإعلام الإلكتروني.

والإعلام سواء بشكله التقليدي أو الإلكتروني قد يتم في المرحلة السابقة للتعاقد، وفي هذا السياق، عرف الفقه الالتزام بالإعلام ما قبل التعاقد الإلكتروني بأنه" التزام قانوني سابق على إبرام العقد الإلكتروني، يلتزم بموجبه أحد الطرفين الذي يملك معلومات جوهرية فيما يخص العقد المزمع إبرامه بتقديمها بوسائط إلكترونية في الوقت المناسب، وبكل شفافية، وأمانة للطرف الآخر الذي لا يمكنه العلم بها بوسائله الخاصة"[2].

واستنادا إلى ما سبق يمكن القول إن الالتزام بالإعلام ما قبل التعاقدي في العقود التقليدية لا يختلف من حيث الجوهر عن الالتزام بالإعلام ما قبل التعاقدي الإلكتروني، بحيث يهدف كل منهما إلى تحقيق الشفافية عن طريق تزويد الأطراف المعنية بمعلومات شاملة قبل إبرام العقد.

---

[1]– الصغير محمد مهدي، **قانون حماية المستهلك (دراسة تحليلية مقارنة)**، (د، ط)، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2015، ص114.

[2]– عبد الرحمان خلفي، **حماية المستهلك الإلكتروني في القانون الجزائري–دراسة مقارنة–**، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، فلسطين، المجلد 27، 2013، ص 07.

2. التعريف القانوني للالتزام بالإعلام قبل التعاقد

لقد كرس المشرع الفرنسي الالتزام بالإعلام بأحكام صريحة بموجب التعديل الجديد للقانون المدني من الأمر 2016-131 المعدل لقانون العقود والنظرية العامة للالتزامات والإثبات[1]،وذلك بمقتضى نص المادة1-1112في فقرتها الأولى فأنه: " يتعين على أي طرف من الأطراف يمتلك معلومة حاسمة لرضاء الطرف الآخر أن يمده بتلك المعلومة طالما أن هذا الأخير يجهل هذه المعلومة جهلا مشروعا أو بسبب الثقة التي يوليها للمتعاقد الآخر"[2]، بالإضافة إلى أن المشرع الفرنسي لم يكتفي بهذا الحد بل نص على أن مبدأ حسن النية في العقود لم يعد يقتصر على مرحلة تنفيذ العقد، بل يشمل جميع مراحل التعاقد، كالتكوين وتنفيذ العقد، باعتبار أن الالتزام بالإعلام قبل التعاقدي مجاله المفاوضات وهي مرحلة سابقة على التعاقد[3]، وذلك حسب نص المادة 1104 ق.م. ف الجديدة " يجب التفاوض على العقود وتشكيلها وتنفيذها بحسن نية"[4].

وبالرجوع إلى تقنين الاستهلاك الفرنسي المادة L111-1 رقم 92/949[5]والتي جاء فيها أنه " يجب على كل مهني بائع لسلع أو مقدم لخدمات، قبل إبرام العقد، أن يمكن المستهلك من العِلْم بالصفات الأساسية للسلعة أو الخدمة"[6].

---

[1]– LOI n° 2018-287 du 20 avril 2018 ratifiant l'ordonnance n° 2016-131 du 10 février 2016 portant réforme du droit des contrats, du régime général et de la preuve des obligations. (JORF n°0093 du 21 avril 2018) cité sur: https://www.legifrance.gouv.fr/

[2] -Art 1112-1 du code civ français «Celle des parties qui connaît une information dont l'importance est déterminante pour le consentement de l'autre doit l'en informer dès lors que، légitimement، cette dernière ignore cette information ou fait confiance à son cocontractant».

[3]- محمد جريفيلي، **حماية المستهلك في نطاق العقد (دراسة مقارنة)**، أطروحة دكتوراه، تخصص قانون عام معمق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد دراية أدرار، 2018/2017، ص 136.

[4]- Art 1104 du code civil: « les contrats doivent être négociés. Formés et exécutés de bonne foi».

[5] – Loi n° 93-949 du 26 juillet 1993 relative au code de la consommation. (JORF n°171 du 27 juillet 1993) cit2 sur : https://codes.droit.org/

[6]- Art L111-1 du Code De Consommation « avant que le consommateur ne soit li... 1° /les caractéristiques essentielles du bien ou du service ...»

أما فيما يتعلق بالتزام وكالة السياحة والأسفار بإعلام المستهلك فقد نص عليه صراحة بموجب المادة L211-8 من قانون السياحة الفرنسي على أنه يجب على منظم الرحلة السياحية إعلام المستهلك عن طريق نموذج قبل إبرام العقد، بالخصائص الرئيسية للخدمات المقدمة المتعلقة بالنقل والإقامة، ومعلومات الاتصال الخاصة به، والأسعار وطرق الدفع، وشروط الإلغاء وفسخ العقد، بالإضافة إلى كل ما يتعلق بمعلومات التأمين وشروط عبور الحدود، بحيث يجب أن تكون جميع هذه المعلومات بطريقة واضحة ومفهومة وعندما تُقدم كتابياً لابد من أن تكون قابلة للقراءة بوضوح تام[1].

حيث يتضح، أن هذه المادة من القانون الفرنسي قد راعَت جميع جوانب الرحلة قبل إبرام العقد، وذلك من خلال ضمان تقديم معلومات شاملة وبشفافية تامة للمستهلك السائح قبل التعاقد وهو ما يُساهِم من زيادة الحماية على جميع حقوقه.

والجدير بالذكر أن كل من المشرع المصري والمشرع أقر بواجب الالتزام بالإعلام ويتضح ذلك من خلال نص المادة 419 ق.م. م والتي تقابلها المادة 352 ق.م. ج والتي نصت في فقرتها الأولى على أنه " يجب أن يكون المشتري عالما بالمبيع علما كافيا ويعتبر العلم كافيا إذا اشتمل العقد على بيان المبيع وأوصافه الأساسية بحيث يمكن التعرف عليه"[2]، ولا يتحقق العلم الكافي بالمبيع إلا عند تنفيذ البائع للالتزام بالإعلام ويبقى أن شرط العلم الكافي بالمبيع الذي نص عليه القانون الجزائري والمصري كأحد تطبيقات الالتزام بالإعلام في عقد البيع فقط مما يجعل هذا الالتزام التزاما عاما في جميع العقود[3].

---

[1] - Art L211-8 du code tourisme«: L'organisateur ou le détaillant informe le voyageur au moyen d'un formulaire fixé par voie réglementaire, préalablement à la conclusion du contrat, des caractéristiques principales des prestations proposées relatives au transport et au séjour,des cordonnées du détaillant et de l'organisateur, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de résolution du contrat, des informations sur les assurances ainsi que des conditions de franchissement des frontières. Ces informations sont présentées d'une manière claire, compréhensible et apparente.Lorsque ces informations sont présentées par écrit, elles doivent être lisibles» .

[2]– القانون رقم 131 لسنة 1948، المؤرخ في 09 رمضان سنة1367 الموافق 16 يوليو 1948؛ الأمر رقم 75–58 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395، الموافق 26 سبتمبر سنة 1975 المتضمن القانون المدني المعدل والمتمم (ج ر العدد78 لسنة 1975).

[3]– محمد جريفيلي، المرجع السابق، ص 136–137.

وبالرجوع للقانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش يتبين أن المشرع الجزائري نص على الالتزام بالإعلام وألزم به المهني دون أن يعطي تعريف له، وذلك من خلال نص المادة 17 في فقرتها الأولى على أنه: " يجب على كل متدخل أن يعلم المستهلك بكل المعلومات المتعلقة بالمنتوج الذي يضعه للاستهلاك بواسطة الوسم ووضع علامات أو بأية وسيلة أخرى"[1].إلا أنه تدارك الأمر وأعطى تعريفا لهذا الالتزام من خلال المرسوم التنفيذي رقم 13-378المحدد للشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك من خلال المادة 15/3 بقوله" كل معلومة متعلقة بالمنتوج موجهة للمستهلك على بطاقة أو أي وثيقة أخرى مرفقة به أو بواسطة أي وسيلة أخرى بما في ذلك الطرق التكنولوجية الحديثة أو من خلال الاتصال الشفهي"[2].

غير أنه وبالانتقال للقانون 06/99 المتضمن للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار أنه لم ينص على الالتزام بالإعلام إلا بشكل ضمني في المادة 14 التي جاء فيها " يقصد بعقد السياحة والأسفار كل اتفاق مبرم بين الوكيل والزبون والمتضمن وصفا لطبيعة الخدمات المقدمة وحقوق والتزامات الطرفين خاصة فيما بالسعر وإجراءات التسديد ومراجعة الأسعار المحتملة والجدول الزمني وشروط بطلان وفسخ العقد"[3].

أما المشرع المصري فلم ينظم العلاقة بين وكالات السياحة والأسفار وزبائنها، إلا أنه ألزم الوكالات المذكورة بموجب المادة 13 من القانون رقم 38 لسنة 1977 المعدل بالقانون رقم 118 لسنة 1983، بإخطار وزارة السياحة بالبرامج السياحية التي تنظمها قبل تنفيذها بخمسة عشر يوم على الأقل، على أن يتضمن هذا الإخطار أسماء الفنادق، وأماكن الإقامة ودرجتها، وعناوينها، وطريقة السداد ومصدره[4].

---

[1]– القانون 03/09 المؤرخ في 25 فبراير 2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ج. ر العدد 15، المؤرخة في 08 مارس 2009.

[2]- المرسوم التنفيذي رقم 378/13 المؤرخ في 5 محرم عام 1435 الموافق ل 9 نوفمبر سنة 2013، المحدد للشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك، ج. ر العدد 58(18 نوفمبر 2013).

[3]– القانون رقم 06 لسنة 1999، المؤرخ في 04 أبريل 1999، المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، ج. ر العدد 24، المؤرخة في أبريل 1999.

[4]– المادة 13 من القانون رقم 38 لسنة 1977 المعدل بالقانون رقم 118 لسنة 1983 الخاص بتنظيم الشركات السياحية، 11 أغسطس سنة 1983، ج.ر العدد 32.

ثانيا: نطاق تطبيق الالتزام بالإعلام قبل التعاقد

يتمثل نطاق تطبيق الالتزام بالإعلام قبل التعاقد في معرفة المستهلك لهوية مقدم الخدمات(1)، إضافة إلى جانب مجموعة من البيانات الدقيقة المتعلقة بالخدمة(2).

1. النطاق الشخصي للالتزام بالإعلام:

قد فصل المشرع الجزائري في نص المادة 54 و55 من المرسوم التنفيذي 13-378 حيث ألزم مقدم الخدمة بتوفير معلومات عن هويته، رقم القيد في السجل التجاري أو في سجل الصناعة التقليدية والحرف، ورقم وتاريخ الرخصة واسم وعنوان السلطة التي سلمتها بالنسبة للنشاطات المقننة[1].

إذ نصت المادة 11/ 2و3 من القانون 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية على أنه" يجب أن يقدم المورد الإلكتروني العرض التجاري الإلكتروني بطريقة مرئية ومقروءة ومفهومة، ويجب أن يتضمن على الأقل وليس على سبيل الحصر المعلومات الآتية:

- رقم التعريف الجبائي والعناوين المادية والإلكترونية، ورقم هاتف المورد الإلكتروني.
- رقم السجل التجاري أو رقم البطاقة المهنية للحرفي.

ومن الأمور التي تدفع المستهلك إلى الإقبال على التعاقد هو تحديد دقيق لشخصية المتدخل وخاصة أنها تتم عن بعد، حيث نجد المشرع الفرنسي من خلال المادة L121-18-1 من قانون الاستهلاك الفرنسي، والقانون رقم 575 لسنة 2004 الصادر في 2004/06/21 والمسمى بقانون الثقة في الاقتصاد الرقمي، والتوجه الأوروبي الصادر بتاريخ 1997/05/20 في المادة 1/14/أ بخصوص تحديد شخصية هذا المتدخل الإلكتروني وذلك بعرض جميع البيانات والمعلومات التي تخص شخصيته كاسم المنشأة وعنوانها وبريدها الإلكتروني، حيث يتضمن كل عرض مخصص للمنتجات أو الخدمات المعروضة عن بعد اسم المتدخل مع

[1]- المادة 54 و55 من المرسوم التنفيذي رقم 13-378، مؤرخ في 09 نوفمبر 2013، المحدد للشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك، ج. ر، عدد 58 مؤرخة في 18 نوفمبر 2013.

تحديد طبيعته القانونية (شخص طبيعي أو معنوي)، وعنوانه الإلكتروني، وعنوان منشآته، ورقم الهاتف الخاص به، إصافة إلى جميع المعلومات التي من شأنها أن تفيد المستهلك[1].

2. النطاق الموضوعي للالتزام بالإعلام:

يشتمل النطاق الموضوعي لهذا الالتزام تقديم وتوفير كافة البيانات والمعلومات المتعلقة بالخدمات سواء كانت تتم بالطرق التقليدية أو الحديثة.

حيث أكد المشرع الجزائري في نص المادة 55 من المرسوم التنفيذي رقم 13-378 المحدد للشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك، على إلزامية إعلامه بكل الوسائل الملائمة وذلك حسب طبيعة الخدمة بالمعلومات الآتية:

- تكاليف النقل والتسليم والتركيب.
- كيفيات التنفيذ والدفع.
- مدة صلاحية العرض والسعر.
- المدة الدنيا للعقد المقترح عندما يتضمن تزويداً مستمراً أو دورياً للخدمة.
- البنود المتعلقة بالضمان.
- شروط الفسخ[2].

ووفقا لنص المادة 14 من القانون 06/99 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار بأنه" يقصد بعقد السياحة والأسفار كل اتفاق مبرم بين الوكيل والزبون والمتضمن وصفا لطبيعة الخدمات المقدمة وحقوق والتزامات الطرفين خاصة فيما بالسعر وإجراءات التسديد ومراجعة الأسعار المحتملة والجدول الزمني وشروط بطلان وفسخ العقد"[3]، فعقد السياحة و الأسفار يجب أن يحتوي على طبيعة الخدمة المُقدمة من طرف الوكالة

[1]- عبد الحميد بادي، الالتزام بإعلام المستهلك الإلكتروني في مرحلة ما قبل التعاقد، **المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية**، جامعة تيسمسيلت، المجلد 02، العدد 03 (جوان 2017)، ص 79-80.

[2]- المادة 55 من المرسوم التنفيذي رقم 13-378، المحدد للشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك.

[3]- المادة 14 من القانون 06/99 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار.

السياحية مقترنة بأسعارها، بالإضافة إلى تبيان كل من حقوق المستهلك و التزامات المتعلقة بوكالة السياحة والأسفار بالتفصيل[1].

وقد نصت المادة 3/11 من قانون 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، على الزامية تقديم المورد الإلكتروني (وكالة السياحة والأسفار) العروض التجارية بطريقة مرئية ومقروءة ومفهومة ويتضمن على الأقل، ولكن ليس على سبيل المثال "طبيعة السلع والخدمات المقترحة وخصائصها وأسعارها باحتساب كل الرسوم"[2].

وتنص المادة 2/12و3 أيضا على:

- وضع الشروط التعاقدية في متناول المستهلك الإلكتروني، بحيث يتم تمكينه من التعاقد بعلم ودراية تامة.
- التحقق من تفاصيل الطلبية من طرف المستهلك الإلكتروني، لاسيما فيما يخص ماهية المنتوجات أو الخدمات المطلوبة[3].

في حين نصت المادة 1/13 على" يجب أن يتضمن العقد الإلكتروني على الخصوص المعلومات الآتية: الخصائص التفصيلية للسلع والخدمات"[4].

وفضلا عن ذلك فإن المشرع المصري قد نص في قانون حماية المستهلك الجديد رقم 181 لسنة 2018 من خلال المادة 06 على أنه" يلتزم مقدم الخدمة بأن يحدد بطريقة واضحة بيانات الخدمة التي يقدمها، ومميزاتها، وخصائصها، وأماكن تقديمها ومواعيدها"[5]، أما فيما يخص المعلومات التي يجب على المورد الإلكتروني أن يمد المستهلك بها قبل ابرام العقد عن

---

[1]- زليخة حيمر، **الالتزام بالإعلام في مجال خدمات السياحة والأسفار**، مجلة القانون والمجتمع، جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر، 2020، المجلد 08، عدد01، ص 280.

[2]- المادة 11 من القانون رقم 18-05 مؤرخ في 23 شعبان عام 1439 الموافق لـ 10 ماي 2018، المتعلق بالتجارة الإلكترونية.

[3]- المادة 12 من القانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية.

[4]- المادة 13 من القانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية.

[5]- المادة 06 من قانون حماية المستهلك الجديد رقم 181 لسنة 2018م، ج ر العدد 37.

بعد فقد اقتصر نص المادة 37 من القانون نفسه على المعلومات المتعلقة بالمنتوجات فقط دون الخدمات.

أما بالنسبة للمشرع الفرنسي فقد نص بشكل صريح في المادة 15 من القانون رقم 92/645 المؤرخ في 13 جويلية على التزام وكالة السياحة والأسفار بإعلام المستهلك كتابة، وذلك قبل ابرام العقد السياحي بمضمون الخدمات المراد تقديمها خاصة فيما يتعلق بالنقل والإقامة والسفر وغيرها من الخدمات[1].

ثالثا: تمييز الالتزام بالإعلام قبل التعاقدي عن غيره من الالتزامات المتشابهة معه

إن الالتزام قبل التعاقدي بالإعلام هو التزام سابق على التعاقد يتميز عن غيره من الالتزامات الأخرى التي قد تتشابه معه، من بينها الالتزام التعاقدي بالإعلام والالتزام التعاقدي والالتزام بالنصيحة والالتزام بالتحذير.

1. تمييز الالتزام بالإعلام قبل التعاقدي عن الالتزام التعاقدي بالإعلام

من الصعب التمييز بين الالتزامين، وإن كانت الغاية أو الهدف الذي يرمي إلى تحقيقه والوصول إليه واحداً ومتماثلا، حيث يهدف كل منهما إلى تنوير وتبصير الطرف الذي تم توجيه الإعلام إليه بالأمور الجوهرية التي تهمه وتشغله بخصوص العقد، والتي يصعب عليه الإحاطة بها أو الإلمام بمضمونها إلا من خلال الطرف الآخر[2].

من حيث وقت النشوء، أن الالتزام بالإعلام قبل التعاقدي هو التزام سابق على التعاقد ينشأ وينفذ في المرحلة السابقة على العقد أي قبل تكوين العقد وإبرامه[3] حتى يتيح المستهلك رضاء حر مستنير يستطيع من خلاله أن يبرم العقد أو أن يرفض إبرامه وكل معطيات العقد واضحة أمامه[4]، أما الالتزام التعاقدي بالإعلام فهو ناتج عن العقد ينشأ وينفذ في مرحلة لاحقة لمرحلة إبرام العقد وتكوينه[5].

---

[1]– احمد محمد فتحي الخولي، بحث بعنوان " **الوكالات السياحية والدور المنوط بها في تنشيط حركة السياحة**"، مقدم إلى المؤتمر العلمي الثالث لكلية الحقوق جامعة طنطا المقام في الفترة من 26–27 أبريل 2016، ص 25.

[2]–خالد جمال أحمد، المرجع السابق، ص103.

[3]– خالد جمال أحمد، المرجع نفسه، ص107–108.

[4]– سعيدة العائبي، المرجع السابق، ص12.

[5]–خالد جمال أحمد، المرجع السابق، ص108.

إن الالتزام قبل التعاقدي بالإعلام هو التزام عام في شأن كل عقود الاستهلاك ويهدف إلى تنوير رضاء المستهلك في حين أن الالتزام التعاقدي بالإدلاء ببيانات أو معلومات ينشأ بمناسبة كل عقد على حدة وفي حدود ما يقتضيه ذلك العقد[1]، أما من حيث المصدر فالالتزام بالإعلام قبل التعاقدي يجد أساسه ومصدره في المبادئ العامة للقانون من خلال مبدأ حسن النية الذي يوجب التزاما بالصدق والأمانة في مواجهة الطرف الآخر، على خلاف الالتزام التعاقدي الذي يجد مصدره العقد[2].

وأخيرا من حيث المسؤولية فإن الإخلال بالتزام الإعلام قبل التعاقدي يرتب المسؤولية التقصيرية باعتبار أنه لا يستمد وجوده من العقد، أما الإخلال بالإعلام اللاحق على التعاقد أو التعاقدي يؤذي إلى بطلان العقد أو انعقاد المسؤولية العقدية[3].

2. تمييز الالتزام بالإعلام قبل تعاقدي عن الالتزام بالتحذير

يمكن القول إن كل من الالتزام بالإعلام والالتزام بالتحذير يهدفان إلى حماية المتعاقد الآخر في العقد من المخاطر المحتملة أو الأضرار التي يمكن أن تقع، وذلك من خلال تقديم معلومات أو تحذيرات له.

ومن هذا المنطلق يمكن التمييز بين الالتزامين من خلال عدة عناصر رئيسية:

أ- **من حيث المضمون:** فإن الالتزام بالإعلام يفرض على المتدخل إفادة المستهلك بجميع البيانات الضرورية والمفيدة بصورة واضحة، التي ستسمح له من الاستفادة بالمبيع أو الخدمة بدون تحيز[4]، بينما الالتزام بالتحذير ينطوي على جذب أو حث انتباه المتعاقد الآخر بخصوص أثر سلبي أو غير مرغوب فيه في العقد أو في الشيء محل التعاقد والتي يمكن أن يكون خطر أو مخاطرة تواجهه في حال لم يكن على علم بها[5].

---

[1]- الصغير محمد مهدي، قانون حماية المستهلك (دراسة تحليلية مقارنة)، المرجع السابق، ص 118.

[2]-خالد جمال أحمد، المرجع السابق، ص 104.

[3]- سعيدة العائبي، المرجع السابق، ص 12و13.

[4]- محمد بن حمار، حماية المستهلك في عقد السياحة والأسفار، مذكرة ماجستير، فرع قانون حماية المستهلك والمنافسة، كلية الحقوق، جامعة الجزائر1، 2016/2015، ص13.

[5]- خالد جمال أحمد، المرجع السابق، ص101.

ب- **من حيث الأساس القانوني:** الالتزام بالإعلام يجد أساسه في نظرية صحة وسلامة الرضا فإن الالتزام بالتحذير يجد أساسه في فكرة الالتزام بضمان السلامة[1].

ت- **من حيث نطاق التطبيق:** يعتبر الالتزام بالإعلام قبل تعاقدي أوسع نطاقا بحيث يمكن تطبيقه في جميع أنواع العقود وخاصة البيوع، وعلى عكس فإن الالتزام بالتحذير ينحصر على نوع من العقود المعينة فقط[2].

ث- **من حيث الاستقلالية:** إن الالتزام بالتحذير ليس التزاما قائما بذاته وهو جزء من الالتزام بالإعلام بحيث يعتبر أحد أهم مكوناته[3]، حيث يمكن أن يتخذ الإعلام شكل التحذير لما قد يحدث من مخاطر وأضرار قد تصيب أحد المتعاقدين أو كليهما[4].

3. التمييز بين الالتزام بالإعلام قبل تعاقدي والالتزام بالنصيحة

في الماضي، لقد كان الفقه الفرنسي يخلط بين الالتزام بالإعلام والالتزام بالنصيحة، حيث كان يستخدم لفظ "النصيحة" للدلالة على الإعلام[5]، فيقع هذا الخلط بين أحكام الالتزام بالإعلام والالتزام بالنصيحة على اعتبار أن كل منهما يشمل على بيانات ومعلومات غرضها إعلام المستهلك بحيث تُعينه على اتخاذ قرار نحو موقف معين[6].

ومن هذا المنطلق يمكن التفريق بين الالتزام بالإعلام والالتزام بالنصيحة من خلال نقطتين هامتين هما:

أ- **من حيث المضمون:** الالتزام بالإعلام يهدف إلى بتوفير معلومات وبيانات ضرورية تتسم بالموضوعية، على العكس فالالتزام بالنصيحة الذي يتميز بطابع أكثر إيجابية في تقديم

---

[1]- نبيل بن عديدة، الالتزام بالإعلام وتوابعه في مجال قانون الاستهلاك، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة وهران2، 2017-2018، ص286.

[2]- عليان عدة، **الالتزام بالتحذير من مخاطر الشيء المبيع**، مذكرة ماجستير، فرع عقود ومسؤولية، كلية الحقوق، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2009/2008، ص18.

[3]- محمد حاج بن علي، **تمييز الالتزام بالإعلام عن الالتزام بالنصيحة لضمان الصفة الخطرة للشيء المبيع -دراسة مقارنة**، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، جامعة حسيبة بن بوعلي-الشلف-، العدد06 (2011)، ص 76.

[4]- خالد جمال أحمد، المرجع السابق، ص 101.

[5]- محمد حاج بن علي، المرجع السابق، ص 78.

[6]- نبيل بن عديدة، **الالتزام بالإعلام وتوابعه في مجال قانون الاستهلاك**، المرجع السابق، ص247.

البيانات والمعلومات المتعلقة بالعقد، بحيث يحمل المتعاقد الآخر على فعل أو عدم فعل أمر معين[1]وذلك من خلال إعلام يتلاءم وحاجات المتعاقد لاتخاذ القرار المناسب[2].

ب- **من حيث النطاق أو مجال التطبيق:** الالتزام بالإعلام التزام عام يمكن تطبيقه على عدد كبير من أنواع العقود[3]، بينما الالتزام بالنصيحة يرتبط على وجه الخصوص بعقود الخدمات أو العقود التي تتطلب نوعا محددا من التوجيه[4].

رابعا: الطبيعة القانونية للالتزام بالإعلام قبل التعاقد

الالتزام بالإعلام هو التزام بعمل يقوم به المتدخل اتجاه المستهلك من أجل إفادته بالمعلومات المتعلقة بالسلعة أو الخدمة حتى يكون على بينة من أمره' ولتحديد طبيعة هذا الالتزام في المرحلة السابقة على التعاقد في عقد السياحة والأسفار، يقتضي البحث عن مدى اعتبار هذا الالتزام التزاما ببذل عناية في إعطاء معلومات معقولة ملائمة حتى ولو لم تتحقق النتيجة في الحصول على رضا سليم وكامل، أم أنه مجرد التزام بتحقيق نتيجة هدفه حصول المستهلك على رضا غير معيب[5].

1. الالتزام بالإعلام هو التزام ببذل عناية

الالتزام ببذل عناية يلتزم بموجبه المتدخل ببذل جهد للوصول إلى النتيجة المرجوة ولا يهم إذا تحققت النتيجة أو لم تتحقق[6]، حيث أنه وفقا لمعيار احتمالية النتيجة فإن المعلوم أن كل ما عليه هو الإدلاء بالبيانات والمعلومات[7] الضرورية حول العقد.

يتحقق وجود الإعلام ونطاقه بمدى علم المتدخل من جهة ومدى علم وخبرة المستهلك من جهة أخرى فالمتدخل لا يتحكم في نتيجة المعلومات والنصائح التي يقدمها ولا يستطيع إلزام المستهلك

---

[1]- عبد الرزاق بولنوار، **الالتزام المهني بالإعلام**، أطروحة دكتوراه في القانون الخاص كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2017/2016، ص 30و31.

[2]- سعيدة العائبي، المرجع السابق، ص 14.

[3]- نبيل بن عديدة، المرجع السابق، ص 248.

[4]- محمد بن حمار، المرجع السابق، ص 11.

[5]- نور الهدى مرزوق، **التراضي في العقود الالكترونية**، مذكرة ماجستير فرع المسؤولية المهنية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2012، ص 59/58.

[6]- خيرة علي خوجة، **القوة القاهرة في القانون المدني الجزائري**، مذكرة ماجستير في العقود والمسؤولية، كلية الحقوق والعلوم الإدارية، جامعة الجزائر، 2002، ص 2.

[7]- الصغير محمد مهدي، المرجع السابق، ص 144.

بها، غير أن الالتزام ببذل عناية كون واسعا في بعض الحالات ومحدوداً في حالات أخرى وذلك حسب طبيعة العقد ونطاقه[1].

2. الالتزام بالإعلام هو التزام بتحقيق نتيجة

الالتزام بنتيجة أو بتحقيق غاية Obligation de résultat هو التزام يتعهد المدين بمقتضاه بتحقيق نتيجة أو غاية محددة وما لم تتحقق هذه النتيجة يكون الدان مسؤولا أمام المدين لأنه لم يقم بتنفيذ التزامه[2].

إن الالتزام بالإعلام هو التزام بنتيجة، أي نقل المعلومات وتزويد الطرف الآخر بها، وليس ببذل عناية، وذلك حسب طبيعة الالتزام الأساسي[3]، وهو ما يراه جانب من الفقه مرجحا ذلك إلى أمرين؛ اولهما أن ذلك وسيلة لضمان سلامة المستهلك، والأمر الثاني أنه يساهم في توحيد القواعد التي تحكم المسؤولية عن أضرار المنتجات، سواء كانت هذه الأضرار ناتجة عن وجود عيب في المنتوجات أو ما يكتنفها من مخاطر الكامنة فيها[4].

والجدير بالذكر أن الاختلاف في طبيعة الالتزام بالإعلام شملت مجال كل العقود و الخدمات السياحية[5]، حيث يرى بعض الفقه بأنه مجرد التزام ببذل عناية يقتصر دور وكالة السياحة والأسفار على بدل العناية اللازمة لإيصال المعلومات إلى المستهلك، وهو بذلك لا يسأل الا إذا أثبت السائح أنها لم يبذل العناية اللازمة لتنفيذ التزامها، فيما ذهب رأي آخر اعتباره التزاما بتحقيق نتيجة ، فالوكالات السياحية تعد في مركز قوة اتجاه السائح في العلاقة العقدية، ويجب أخذ ذلك بعين الاعتبار عند قياس سلوكها، بذا يجب عليها أن تعلم السائح بكافة المعلومات الازمة عن الرحلة السياحية[6].

---

[1]-سعيدة العائبي، المرجع السابق، ص 23.

[2]– علي فيلالي، **الالتزامات (النظرية العامة للعقد)**، ط2، موفم للنشر و التوزيع، الجزائر، 2005، ص29.

[3]– سعيدة العائبي، المرجع السابق، ص 23.

[4]– فاطمة الزهراء زيتوني، دور القاضي في تنفيذ العقد في المواد المدنية، مذكرة ماجستير، فرع عقود ومسؤوليه، كلية الحقوق، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2009/2008، ص 158.

[5]– زليخة حيمر، **الالتزام بالإعلام في مجال السياحة والأسفار –دراسة تحليلية –**، مجلة القانون والمجتمع، جامعة أدرار، الجزائر، عدد01 (ماي 2020)، ص 276.

[6]– سامان سليمان إلياس الخالتي، **عقد الرحلة السياحية –دراسة تحليلية مقارنة في القانون المدني–**، دار الكتب القانونية، مصر، 2009، ص 164 و165.

ونتيجة لتطور الحياة المجتمعية وتنوع الخدمات، أدى بوكالات السياحة والأسفار إلى التنافس، سعيا للوصول إلى أكبر شريحة من المستهلكين دون مراعاة لمصالحهم، من خلال استعمال مختلف الوسائل المغرية لحثهم على الاستهلاك. ولعل الإعلان الكاذب أو كما أطلق عليه المشرع الجزائري بالإشهار غير المشروع، أو التضليلي.

وفي هذا السياق وبالنظر إلى التشريعات القانونية نجد أن التشريعات المقارنة، عمدت إلى تجريم الدعاية التجارية الكاذبة، وتجريم كل ما هو زائف والذي من شأنه أن يوقع المستهلك في الخطأ أو تضليله، بالإضافة إلى تجريم الإعلان الذي يكتنفه الغموض والذي يتصف بطابع التضليل المؤدي إلى الخطأ سواء تعلق ذلك الأمر بمحتوى الخدمة أو سعرها أو النتائج المترتبة عنها[1].

الفرع الثاني: التزام وكالة السياحة والأسفار بحسن اختيار مقدمي الخدمات

إن تعدد وظائف ومهام وكالة السياحة والأسفار يفرض على عاتقها مجموعة من الالتزامات في مواجهة المستهلك، من بين هذه الالتزامات التزامها بحسن اختيار مقدمي الخدمات السياحية لتنفيذ برنامجها السياحي الذي يشمل النقل والفندقة والإطعام وغيرها من الخدمات، رغبة متها في تحقيق التميز التنافسي في سوق السياحة.

وعلى هذا الأساس فإن السؤال الذي يطرح نفسه هنا، هو ما مدى اهتمام وكالة السياحة والأسفار بتطبيق هذا الالتزام؟ وما هي مسؤولية هذه الوكالة في حالة حدوث أضرار للمستهلك أثناء الرحلة السياحية؟

أولا: تعريف الالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات

يقع على عاتق وكالة السياحة والأسفار التزام باليقظة والحرص في اختيار معاونيها من مقدمي الخدمات السياحية، والذي تستعين بهم في تنفيذ العقد المبرم بينها وبين المستهلك، ولهذا تكون الوكالة مسؤولة تعاقديا عن الأضرار الناشئة عن سوء الاختيار[2].

---

[1]– رشا علي الدين، **النظام القانوني لعقد السياحة الإلكتروني**، (د، ط)، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر (2010)، ص 67.

[2]– رشا علي الدين، المرجع نفسه، 67 و68؛ زليخة حيمر ، **الالتزام بالإعلام في مجال السياحة والأسفار –دراسة تحليلية –** ء المرجع السابق، ص285.

كما تجدر الإشارة إلى أن الالتزام باليقظة والتبصر تفرضه القواعد العامة، إذ يتعين على كل من الوكالة السياحية ومقدم الخدمة أن يكونوا على علم ودراية بالمعلومات الفنية والعملية المتعلقة بمِهنهم علما كافياً، ولذلك فإن المستهلك يُقبل على الوكالة السياحية لعلمه بما فيه الكفاية بأنها شخص مهني متخصص في تقديم الخدمات السياحية، وهو الأمر الذي يوفر عليه عنصري الجهد والوقت سواء في التنقل أو اختيار الفندق الملائم وعلاوة على ذلك خدمات الإرشاد السياحي[1].

يتجسد التزام وكالة السياحة والأسفار بحسن اختيار مقدمي الخدمات في الرحلات السياحية الشاملة، حيث تقوم بتنظيم الرحلة مع مهنيين متخصصين في المجال السياحي الذين ينفذون كل أو معظم مراحل الرحلة والتي تشمل خدمات النقل والفندقة والإطعام[2].

من خلال ما سبق بيانه يمكن إعطاء تعريف للالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات على أنه التزام تقوم على أساسه وكالة السياحة والأسفار بانتقاء أشخاص من ذوي الكفاءة والخبرة في القطاع السياحي لتنفيذ برامج الرحلات السياحية الشاملة وغير الشاملة، وذلك بهدف تحقيق الغاية المنشودة وهي ضمان رحلة سياحية ممتازة.

ثانيا: الطبيعة القانونية للالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات

إن طبيعة الالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات بحسب الأصل هو التزام ببذل عناية، على أساس أن وكالة السياحة والأسفار تبذل العناية اللازمة في اختيار مقدمي الخدمات الذين ينوبون عنها في تنفيذ خدماتها السياحية على أكمل وجه، إلا أنه ليس كذلك بالنسبة لوكالة السياحة في مواجهة المستهلك، على اعتبار انها مهني محترف فهذا يعني قيام قرينة قاطعة مؤداها علم ودراية وكالة السياحة والأسفار مما يجعل التزامها دائما التزام بتحقيق نتيجة[3].

---

[1]–سميحة بشينة، **عقد السياحة**، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي –أم البواقي–الجزائر،2019/2018، ص 243؛ مباركة حنان كركوري، **عقود السياحة والأسفار**، أطروحة دكتوراه، تخصص قانون الأعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح –ورقلة–الجزائر،2020/2019، ص 149.

[2]–دلال يزيد، **الحماية القانونية للسائح في ضوء عقد السياحة**، مجلة دفاتر السياسة والقانون، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر،2014، عدد11، (جوان 2014)، ص 137؛ سميحة بشينة، المرجع السابق، ص244.

[3]- رشا علي الدين، المرجع السابق، ص 68.

من خلال ما نصت عليه المادة 21 من القانون 06/99 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار على أنه" تكون الوكالة مسؤولة عن كل ضرر يتعرض له الزبون مترتب عن عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي لالتزاماتها وكذا كل ضرر آخر ناتج عن أي مقدم خدمة تلجأ إليه الوكالة عند إنجاز الخدمات المتفق عليها"[1]، يتضح من خلال نص المادة السالف الذكر على قيام مسؤولية وكالة السياحة والأسفار على كل ضرر ناتج عن خطأ مقدم الخدمة التي تلجأ إليه هذه الوكالة في تنفيذ خدماتها المعهودة إليه.

ومن التطبيقات القضائية في نفس هذا السياق، قضية تتلخص وقائعها في إصابة سيدة في حافلة تابعة لشركة **WORLD TRAVEL SERVICE LIMITED** في بانكوك أثناء رحلة نظمتها وكالة **DARO VOYAGES**، حيث قضت المحكمة بمسؤولية هذه الوكالة بسبب عدم التحقق فيما إذا كانت شركة النقل في بانكوك آمنة بشكل كافي[2].

يمكن الإشارة إلى أن نطاق الالتزام ببذل العناية في اختيار مقدم الخدمة يتباين اتساعا وتشدداً بحسب الدور الذي تؤديه، حيث يتسع نطاقه تارة في حالة مباشرة الوكالة بالتقديم الفعلي للخدمة، فعند حدوث الضرر للمستهلك سواءً كان جسديا أو ماليا من مقدم الخدمة فإنه يعفى هذا الأخير من إثبات سوء اختيار الوكالة لمقدم الخدمة وهو ما يحصل عادة في الرحلات الشاملة كالحج و العمرة على اعتبار هذا النوع من الرحلات يعد من قبيل العقود النموذجية المُصاغَة مسبقا، ويتشدد هذا الدور تارة أخرى بالرجوع على وكالة السياحة والأسفار على أساس الخطأ في اختيار مقدم الخدمة فلا حاجة لإثبات خطأ الوكالة في الاختيار بل الرجوع يكون على أساس الإخلال بضمان السلامة[3].

المطلب الثاني: التزامات وكالة السياحة والأسفار العقدية

الصورة الشائعة لممارسة وكالة السياحة والأسفار لنشاطها، تتمثل في تنظيم رحلات جماعية (رحلات شاملة) من خلال برامج معدة ومحددة مسبقًا لفترة زمنية معينة، تختلف

---

[1]– القانون رقم 06 لسنة 1999، المؤرخ في 04 أفريل 1999، المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، ج. ر، العدد 24، المؤرخة في أفريل 1999.

[2]–Cour de Cass ,chambre civile1 ,du 24 juin 1964 ,publié sur le site : https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000006966621?init=true&page=1&query=.

[3]–خالد بن قريش، **المسؤولية العقدية للوكالات السياحية عن فعل مقدم الخدمة، مجلة بحوث في القانون والتنمية**، جامعة بومرداس، الجزائر، 2021، ص 74و75.

باختلاف فصول السنة، بالإضافة إلى الرحلات الفردية. وعلى هذا، وبغض النظر عن شكل العقد السياحي، فإن ذلك يفرض على وكالة السياحة والسفر مجموعة من الالتزامات في سبيل تنفيذ البرامج السياحية محل العقد.

والجدير بالذكر، أنه نظراً لأهمية هذه الالتزامات العقدية لوكالات السياحة والأسفار، هناك خلاف حول طبيعتها، وهل تعد التزامًا ببذل عناية أم التزامًا بتحقيق نتيجة؟

الفرع الأول: التزامات وكالة السياحة والأسفار ببذل عناية

تنقسم الالتزامات التي تلتزم بها وكالة السياحة والأسفار تجاه المستهلك إلى نوعين: الأول هو الالتزام ببذل عناية، والثاني هو الالتزام بتحقيق نتيجة. في حالة الالتزام بتحقيق نتيجة، لا يكفي وكالة السياحة والأسفار أن تبذل ما في وسعها من عناية، بل يجب عليها تحقيق النتيجة المرجوة. أما في حالة الالتزام ببذل عناية، فإن وكالة السياحة والأسفار ملزمة ببذل أقصى جهدها لتحقيق هدف المستهلك، ولا تعتبر مقصرّة إذا لم تتحقق النتيجة المرجوة. وهنا يثار التساؤل حول ما هي الالتزامات التي تندرج تحت فئة التزام وكالة السياحة والأسفار ببذل عناية؟

أولا: الالتزام بالإعلام التعاقدي

يعد الالتزام بالإعلام أحد أهم الالتزامات التي عمدت القوانين التشريعية الخاصة بحماية المستهلك إلى فرضتها على المهنيين، نتيجة لعقود الاستهلاك التي يقوم بإبرامها مع المستهلك. ومن الملاحظ أن هذا الالتزام، يطبق في مرحلة ما قبل إبرام العقد، بغية تبصير وتنوير المستهلك لضمان سلامة إرادته التي تنعكس بضمان صحة العقد، كما أنه يجد مجاله الحيوي للتطبيق في مرحلة تنفيذ العقد لضمان سلامة المستهلك من أخطار الرحلة السياحية.

ومن المسلم به، أن العقد السياحي يقوم بين طرفين، المهني كمدين والذي يلتزم بتنفيذ الالتزام والمستهلك كدائن بهذا الالتزام، وعلى هذا الأساس فإن الدراسة من خلال هذا العنصر ستحاول الإجابة على التساؤل الذي يبحث في مفهوم الالتزام التعاقدي بالإعلام وعلى أساسه القانوني.

1. تعريف الالتزام بالإعلام التعاقدي:

ويمكن تعريف الالتزام التعاقدي بالإعلام فقهيا بأنه" التزام أحد الطرفين بتقديم كافة البيانات والمعلومات اللازمة لمساعدة الطرف الآخر على إبرام العقد أو تنفيذه بل تحذيره ولفت نظره إذا استدعى الأمر ذلك"[1]. وجاء المشرع الجزائري مؤكدًا على هذا الالتزام في القواعد العامة من خلال المادة 107 من القانون المدني التي أوردت بأنه" يجب تنفيذ العقد طبقا لما اشتمل عليه وبحسن نية"[2]، حيث يتبين وفقا لنص هذه المادة إقرار المشرع على إلزامية احترام هذا المبدأ في العقد عن طريق التجسيد الفعلي له على نحو يضمن النزاهة والشفافية في العلاقة التعاقدية.

كما نص المشرع الجزائري ضمنيا على الالتزام التعاقدي بالإعلام في القواعد الخاصة من خلال أحكام المادة 14 من القانون 06/99 المتعلق بالقواعد الذي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار بأن العقد السياحي يتضمن وصفا لطبيعة الخدمات المقدمة وحقوق والتزامات الطرفين، وأن الإخلال به يسفر عن قيام مسؤوليتها الجزائية[3].

على عكس المشرع الجزائري فإن المشرع الفرنسي الذي أخذ على عاتقه تنظيم التزام وكالة السياحة والأسفار بالإعلام حول الخصائص الرئيسية للخدمات المقدمة فيما يتعلق بالنقل والإقامة[4]، على أن تتم صياغة هذه العقود بعبارات واضحة ومفهومة إضافة إلى ذلك إمكانية قراءتها إذا كانت مكتوبة عند إبرام العقد[5]. فإنه يستلزم على وكالة السياحة والأسفار أيضا

---

[1]-زليخة حيمر، المرجع السابق، ص 293.

[2]- المادة 107 من الأمر رقم 75-58، مؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق 26 سبتمبر سنة 1975، يتضمن القانون المدني، ج ر ج عدد 78، معدّل ومتمّم.وما يقابلها في التشريع الفرنسي المادة 1104 وكذا التشريع المصري 1/148.

[3]- وسيلة بن جدو، **مسؤولية وكالات السياحة والأسفار**، مذكرة ماجستير، فرع العقود والمسؤولية، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2013/2012، ص 65؛ زليخة حيمر، المرجع السابق، 296.

[4] -Art L211-8 code du tourisme "L'organisateur ou le détaillant informe le voyageur ……des caractéristique principales des prestation proposées relatives au transport et au séjour…."

[5]-Art L211-10 "Les contrats sont formulés en termes clairs et compréhensibles et, s'ils revêtent la forme écrite, sont lisibles. Lors de la conclusion du contrat, ou dans les meilleurs délais par la suite, l'organisateur ou le détaillant fournit au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable. Le voyageur est en droit de demander un exemplaire papier si le contrat a été conclu en la présence physique et simultanée des parties."

تزويده بمعطيات ووقائع دقيقة وشافية خاصة فيما يتعلق بجوهر العقد، بداية من مواعيد انطلاق الرحلات وبيان نوعية وسائل النقل المستخدمة بالإضافة إلى برامج التسلية والترفيه وكذلك تحذيرهم بالمخاطر المحتملة الوقوع أثناء الرحلة وطرق الوقاية منها.

ولا يقتصر واجب الالتزام بالإعلام فقط على عاتق وكالة السياحة والأسفار بل يمتد أيضا لمن ينوب عنها في تنفيذ تلك الالتزامات، فعلى سبيل المثال قيام الدليل السياحي عند تمثيل وكالات السياحة والأسفار في تقديم الخدمات السياحية بالإعلام عن طريق تقديم تعاليق وتوضيحات شاملة حول الأماكن أو المناطق التي تتم زيارتها[1].

وتطبيقا لهذا الالتزام في قضية توجز وقائعها في تنظيم إحدى وكالات السياحة والأسفار لرحلة في قرية سياحية قريبة من ساحل البحر، أما فيما يتعلق بالطبيعة القانونية للالتزام التعاقدي بالإعلام يختلف الأمر في العقود التي تتعلق بالخدمات ولاسيما عقود السياحة والأسفار، بحيث يمكن اعتبار الالتزام التعاقدي بالإعلام لوكالة السياحة مكتملا فور تحقيق النتيجة المطلوبة، بمعنى آخر يتوجب على الوكالة السياحية توفير المعلومات والبيانات بوضوح للمستهلك خلال تنفيذ العقد، وإذا تم ذلك فإنها لا تتحمل المسؤولية مالم يكن هناك عائق خارجي يمنع تحقيق النتيجة المرجوة[2].

2. الطبيعة القانونية للالتزام بالإعلام التعاقدي

أما فيما يتعلق بالطبيعة القانونية للالتزام التعاقدي بالإعلام يختلف الأمر في العقود التي تتعلق بالخدمات ولاسيما عقود السياحة والأسفار، بحيث يمكن اعتبار الالتزام التعاقدي بالإعلام لوكالة السياحة مكتملا فور تحقيق النتيجة المطلوبة، بمعنى آخر يتوجب على الوكالة السياحية توفير المعلومات والبيانات بوضوح للمستهلك خلال تنفيذ العقد، وإذا تم ذلك فإنها لا تتحمل المسؤولية مالم يكن هناك عائق خارجي يمنع تحقيق النتيجة المرجوة[3].

---

[1]– المادة 27 من المرسوم التنفيذي رقم 224/06 المؤرخ في 25 جمادى الأولى عام 1427 الموافق 21 يونيو سنة 2006، الذي يحدد شروط ممارسة نشاط الدليل في السياحة، ج ر عدد 42.

[2]–مليكة محمودي، **العقد السياحي بين قواعد نظرية العقد والتشريعات الخاصة–دراسة مقارنة–**، أطروحة دكتوراه، التخصص قانون خاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ابن خلدون تيارت، 2020/2019، ص 269.

[3]- مليكة محمودي، العقد السياحي بين قواعد نظرية العقد والتشريعات الخاصة–دراسة مقارنة–، أطروحة دكتوراه، التخصص قانون خاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ابن خلدون تيارت، 2020/2019، ص 269.

ثانيا: الالتزام بمتابعة مقدمي الخدمات

إن تنظيم وتنفيذ رحلة سياحية بالمعايير المطلوبة، لا يكفيها الالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات من قبل وكالة السياحة والأسفار، ولكن بالإضافة إلى هذا الالتزام عليها أن تلتزم بمتابعة ومراقبة مقدمي الخدمات وطريقة تقديمهم لهذه الخدمات حتى تضمن للمستهلكين رحلة مميزة وآمنة ترقى لتطلعاتهم المستقبلية.

ولقد حدد المشرع الفرنسي طبيعة هذا الالتزام على أنه التزاما بتحقيق نتيجة بمقتضى نص المادة 23 من القانون رقم 92-645 المؤرخ في 1992/07/13 والتي جاء فيها:" كل شخص طبيعي أو معنوي يباشر الأعمال المشار إليها في المادة الأولى سواء كان تنفيذ هذه الالتزامات منوط به شخصيا أو بواسطة الغير من مقدمي الخدمات"[1]. أما بالنسبة للتشريع الجزائري وباستقراء نص المادة 564 من ق.م.ج والتي تنص على أنه:" يجوز للمقاول أن يوكل تنفيذ العمل في جملته أو في جزء من إلى مقاول فرعي إذا لم يمنعه شرط في العقد أو لم تكن طبيعة العمل تفترض الاعتماد على كفاءته الشخصية. ولكن يبقى في هذه الحالة مسؤولا عن المقاول الفرعي تجاه رب العمل"[2]، نجد أن التزام وكالة السياحة والأسفار بمتابعة ومراقبة مقدمي الخدمات السياحية يشبه التزام المقاول الأصلي أثناء تنفيذ العمل محل المقاولة بمتابعة المقاولين من الباطن.

وبالرجوع إلى الأحكام الخاصة نجد أن المشرع الجزائري قد نص على هذا الالتزام بطريقة غير مباشرة، من خلال تحميله لوكالة السياحة والأسفار مسؤولية الضرر الناتج عن كل مقدم خدمة تلجأ إليه وتستعين به الوكالة في تنفيذ برنامج الرحلة السياحية، وإنجاز المهام الموكلة إليه، حسب نص المادة 21 من القانون 06/99 المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار والتي تقضي بأن:" تكون الوكالة مسؤولة عن كل ضرر يتعرض له الزبون مترتب

---

[1]– Art 23: Toute personne physique ou morale qui se livre aux opération mentionnées à l'article 1 est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

[2]– المادة 564 من ق.م.ج.

عن عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي لالتزاماتها وكذا كل ضرر آخر ناتج عن أي مقدم خدمة تلجأ إليه الوكالة عند إنجاز الخدمات المتفق عليها"[1].

وبهذا يكون المشرع الجزائري قد أخذ بما جاء به المشرع الفرنسي، واعتبر هذا الالتزام التزام بتحقيق نتيجة.

الفرع الثاني: التزامات وكالة السياحة والأسفار بتحقيق نتيجة

إن موضوع الالتزام بتحقيق نتيجة يتمحور حول نقطة أساسها أن محل الالتزام العقدي لوكالة السياحة والأسفار لا يعكس نشاطها الشخصي بل يعكس نتيجة ذلك النشاط، بحيث أن الوكالة تلتزم بتحقيق نتيجة، وفي حالة عدم تحقيق تلك النتيجة فإن ذلك يعود إما لخطئها الشخصي، أو لخطئ عن مقدمي الخدمات الذين استعانت بهم الوكالة في تقديم الخدمات السياحية وأخفقوا في تحقيقها. والتساؤل الذي يثار في هذه الحالة. فيما تتمثل التزامات وكالة السياحة والأسفار التي تندرج تحت فئة الالتزامات بتحقيق نتيجة؟

وعليه، وللإجابة على التساؤل المطروح ستتناول الدراسة الالتزام بضمان السلام وهذا في (أولا)، والالتزام بتنظيم سير الرحلة السياحية وهذا في (ثانيا).

أولا: الالتزام بضمان السلامة

تأسيسا لما جاء في نصوص الأحكام الخاصة وطبقا لقواعد القانون رقم 06/99[2] الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار، أوجب المشرع الجزائري بنص المادة 18[3] من الفصل الأول من الباب الرابع مبدأ الالتزام بضمان السلامة وجعله مبدئا قانونيا ألزم به وكالة السياحة والأسفار على ضمان سلامة المستهلك، هذا ما استوجب البحث في طبيعة هذا الالتزام في التشريعات المقارنة.

وللخوض في هذه المسألة تطلب التطرق إلى نشأة وتطور الالتزام بضمان السلامة وهذا في (1)، وتعريفه وهذا في(2)، والتطرق إلى شروطه وهذا في(3)، وطبيعته القانونية وهذا(4).

---

[1]– المادة 21 من القانون 06/99 المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، السالف الذكر.

[2]– القانون رقم 99–06 المؤرخ في 18 ذو الحجة 1419، الموافق لـ 14 أفريل 1999 المحدد لقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار ج.ر.ع/24 المؤرخة في 1999/04/7.

[3]– تنص المادة 18 من القانون 99–06 المحدد لقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار على أنه:" يجب على الوكالة، في إطار ممارسة نشاطاتها، أن تأخذ جميع الإجراءات والاحتياطات التي من شأنها توفير أمن الزبون وممتلكاته التي تقبل التكفل بها".

1. نشأة وتطور الالتزام بضمان السلامة

نتيجة للتقدم العلمي والتكنولوجي في شتى مجالات الحياة، ونتيجة للتطور السريع في وسائل النقل، تزايدت المخاطر التي تهدد سلامة الأشخاص، مما أدى بالقضاء الفرنسي إلى ابتداع ما يسمى بـ "الالتزام بالسلامة" كقاعدة لحماية جمهور المسافرين والمستهلكين الذين يتعرضون للكثير من الحوادث.

ولقد كان القضاء الفرنسي مترددا في الاعتراف بوجود "الالتزام بضمان سلامة المسافر"، حيث أعلنت محكمة النقض الفرنسية رفضها في 1884/11/10 عن حكم أصدرته، أن تقوم بتطبيق نص المادة 1784 مدني على نقل الأشخاص لأنها مادة خاصة بنقل الأشياء، وعبرت عن موقفها بعبارة صريحة رفضت من خلالها تطبيق الأحكام الخاصة بالمسؤولية العقدية وأوجبت تطبيق قواعد المسؤولية التقصيرية. ونتيجة لهذا التردد هاجم الفقه القضاء الفرنسي خاصة الفقيهان Sauzet في فرنسا وSainctelette في بلجيكا، واللذان أقرا على أن الناقل مسؤول عن إيصال المسافر سليما من مكان إلى آخر. ولقد كان لهذا النقد الأثر الكبير في تعديل مسار موقف القضاء الفرنسي، حيث أصدرت محكمة النقض الفرنسية حكما سنة 1911 يقضي بأن مسؤولية الناقل تجاه المسافر بكل ما يصيبه من ضرر هي مسؤولية عقدية، بالإضافة إلى أن يلتزم بضمان سلامته[1]،ويؤرخ لنشأة الالتزام بضمان السلامة بالقرار الصادر عن الغرفة المدنية لمحكمة النقض الفرنسية في 1911/11/21، المتضمن لقضية يتمحور مضمونها حول عقد نقل، وتتلخص أحكام هذه القضية بين سنة 1907 وسنة 1908 حيث تتلخص وقائع القضية في أن مسافرا يدعى " "زبيدي حميدة بن محمود" أقام دعوى تعويض أمام المحكمة المدنية لبون ضد "الشركة العامة للملاحة عابرة المحيط الأطلسي"، نتيجة تعرضه لحادث على باخرة تابعة لها أثناء سفره من تونس إلى "مدينة بون"، فدفعت الشركة بعدم الاختصاص، ومنه قضت محكمة بون برفض الدفع على أساس أن القواعد الواجبة التطبيق

[1]– عبد الكريم جواهرة، **الالتزام بالسلامة في عقد البيع**، (أطروحة ماجستير (منشورة)، فرع العقود والمسؤولية كلية الحقوق جامعة الجزائر بدون سنة نشر)، ص

هي قواعد المسؤولية التقصيرية لا العقدية. ومن ثم فلا يكون هناك محل لإعمال العقد المبرم بين الراكب والشركة[1].

وبعد عرض الطعن على محكمة النقض الفرنسية صدر قرارا منها في 1911/11/21 يقضي بنقض الحكم لمخالفته نص المادة 1134، وقضت بأن عقد النقل بين الراكب والناقل يمثل الأساس في تحديد طبيعة مسؤولية الناقل ولا مجال لإعمال قواعد المسؤولية التقصيرية، وعليه وضعت قاعدة تعد بمثابة دستور القضاء في فرنسا وهي:" أن تنفيذ عقد النقل يتضمن بالنسبة للناقل التزاما بنقل الراكب سالما معافى إلى وجهته"[2].

2. تعريف الالتزام بضمان السلامة

لقد تناول فقهاء القانون الالتزام بضمان السلامة في تعريفهم له بعدة تسميات فأطلق عليه البعض مصطلح "موجب الأمن"Security Obligation والبعض الآخر "واجب العناية" Doty of Care، والبقية "الالتزام بضمان السلامة" الذي يعد الأكثر استعمالا في كتاباتهم، والذي يعتبر في نفس الوقت من أهم الالتزامات التي تقع على عاتق وكالة السياحة والأسفار في عقود الرحلات الشاملة، حيث اتفقوا حديثا على أن الالتزام بضمان السلامة هو " سيطرة المدين على الأشخاص وعلى الأشياء لمنع وقوع الأخطار التي يمكن أن يتعرض لها الدائن، والتصرف حيال هذه الأخطار بمنع وقوعها أو التقليل من أثارها"[3].

وبالنظر إلى ما جاء في التشريعات محل المقارنة يتجلى أنه لم يرد تعريفا صريحا للالتزام بضمان السلامة سواء في القوانين المدنية أو القوانين الخاصة فتبنى الفقه مسألة المفهوم حيث درج على تعريفه بالنظر إلى شروطه أو بالنظر إلى ذاته أو بالنظر إلى طبيعته.

أ. تعريف الالتزام بالنظر إلى شروطه

لقد تطرقت معظم الدراسات الحديثة إلى تعريف الالتزام بضمان السلامة بالنظر إلى شروطه وخصائصه خاصة في القانون المصري، حيث اتجه فريق من الفقهاء أن الالتزام

---

[1]– محمد جريفيلي والشريف بحماوي، **الالتزام بضمان السلامة كمبدأ لكفالة الحق في التعويض، *مجلة الحقيقة*،** العدد 39، ص 136/135.

[2]– مرجع سابق ص 136.

[3]– أحمد مواقي بناني، **الالتزام بضمان السلامة، المفهوم، المضمون، أساس المسؤولية، مجلة الفكر**، العدد العاشر، سنة 2011، ص454.

بضمان السلامة يقتضي توافر مجموعة من الشروط، أولها: أن يلجأ أحد المتعاقدين للمتعاقد الآخر طلبا في منتج أو خدمة، ثانيها: وجود خطر يتهدد طالب المنتج أو الخدمة، ثالثها: أن يكون الطرف الملزم بتنفيذ الالتزام مهنيا أو حرفيا[1].

إلا أن تعريف الالتزام بضمان السلامة بالنظر إلى شروطه لا يسلط الضوء على ماهية هذا الالتزام. فما المقصود بالسلامة التي يلتزم بها المدين تجاه الدائن؟ وما هو مضمونها؟

ونتيجة لهذه التساؤلات اتجه فريق آخر إلى تعريف الالتزام بضمان السلامة بالنظر إلى ذاتيته وهذا ما سيتم تناوله في الفقرة الموالية.

ب. تعريف الالتزام بالنظر إلى ذاتيته

أما في العقود السياحية فضمان السلامة عرف على:" أن تتعهد الوكالة السياحية وهي المهني المتخصص بالمحافظة على سلامة السائح الجسدية طوال مدة تنفيذ العقد السياحي"[2]، ومنه إذا تعرض السائح وهو الطرف الضعيف في العلاقة لأي ضرر جسدي التزمت الوكالة السياحية بتعويضه، على اعتبار أنها مدين بضمان سلامته.

وبالرجوع إلى التشريع الجزائري نجد أن موضوع الالتزام بضمان السلامة لم يحظى بتعريف واضح إلا أن المشرع لم يهمله وعالجه بطريقة غير مباشرة في عدة نصوص قانونية، ويظهر هذا من خلال ما جاء في نص المادة 18 من القانون 06/99 الذي ألغى القانون رقم 05/990 والمحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار والتي تنص على أنه:" يجب على الوكالة في إطار ممارسة نشاطاتها، أن تتخذ جميع الاحتياطات التي من شأنها توفير أمن الزبون وممتلكاته التي تقبل التكفل بها".

كما جاء في المادة 04 من القانون 03/09 لسنة 2009 المؤرخ في 2009/02/25 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، من خلال ما جاء فيها: "يجب على كل متدخل في عملية وضع المواد الغذائية للاستهلاك احترام إلزامية سلامة هذه المواد والسهر على ألا تضر

---

[1]– فايد عابد فايد عبد الفتاح، **الالتزام بضمان السلامة في عقود السياحة في ضوء قواعد حماية المستهلك –دراسة مقارنة في القانون المصري والقانون الفرنسي**–مجلة حقوق حلوان للدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة حلوان العدد 15 (2006) ص253

[2]– خالد بن قريش، **المسؤولية العقدية للوكالات السياحية عن فعل مقدم الخدمة**، ***مجلة بحوث في القانون والتنمية***، المجلد 0، العدد 0، مارس 2021، ص 77.

بصحة المستهلك"[1]. وهذا ما أكده المشرع من خلال المادة 62 من القانون التجاري والتي تنص على أنه:" يجب على ناقل الأشخاص أن يضمن أثناء النقل سلامة المسافر وأن يوصله إلى وجهته المقصودة في حدود الوقت المحدد"[2].

ومن خلال هذا الطرح نجد أن التزام الناقل بنقل المسافر وايصاله إلى وجهته والمحافظة على سلامته هو التزام بتحقيق غاية ونتيجة.

3. الشروط التي يقوم عليها الالتزام بضمان السلامة

إن الالتزام بضمان السلامة وإن كان يترتب عن العقد إلا أن أثره لا ينتج إلا بوضع شروط معينه يجب توافرها للاعتراف بوجوده في أي عقد من العقود. والسؤال الذي يطرح ما هي هذه الشروط؟ وهل تنطبق هذه الشروط على العقد السياحي أم أن هناك شروط خاصة؟ أجمع الفقه القانوني على أنه توجد ثلاث شروط يجب توافرها لقيام الالتزام بضمان السلامة في أي عقد من العقود، يطلق عليها بالسمات المشتركة بضمان السلامة، وهي[3]:

- **وجود خطر يهدد الدائن في ســـلامته:** إن حياة الإنســـان مرتبطة بســـلامته، التي تتصف بالقدسية، فإذا سلم شخص جسده لشخص آخر وائتمنه على أغلى ما يملك، فإنه ينتظر منه ضـمانا خاصـا، إذ أن قيام الالتزام بضـمان السـلامة يكمن في وجود الخطر الذي يهدد أحد المتعاقدين.
- **أن يعهد أحد المتعاقدين بنفسه إلى الآخر:** حيث يعتمد عليه اعتمادا كليا يفقده قدرته على ممارسة خيارات تحقق السلامة الجسدية.
- **أن يكون المدين بالالتزام متعاقدا محترفا متخصصا في مواجهة الدائن غير المهني:** وهذا الشرط يقتضـي، أن يكون المدين بالالتزام متعاقدا محترفا يتمتع بدرجة كافية من الخبرة الفنية والحرص، الذي يمكنه من تنفيذ التزاماته على أكمل وجه، ويكون أهلا للثقة التي أولاها له المتعاملون.

---

[1]– المادة 04 من القانون 03/09 لسنة 2009 المؤرخ في 2009/02/25 المؤرخ في 29 صفر عام 1430 الموافق لـ 25 فبراير سنة 2009، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

[2]– المادة 62 من ق.ت.ج.

[3]– زليخة حيمر وعصام نجاح، **الالتزام بضمان سلامة السائح في العقد السياحي* دراسة تحليلية في القانون الجزائري والقانون الفرنسي–**، ***مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية***، المجلد 09 العدد 01/السنة 2023. ص645.

وفي إطار حماية المستهلك في عقد السياحة والأسفار، وبالرجوع إلى طبيعة هذا العقد الذي يبرم بين وكالة السياحة والأسفار والمستهلك، وفي ضوء تعريف الالتزام بضمان السلامة وشروطه يثار التساؤل هل تنطبق هذه الشروط على العلاقة العقدية التي تربط الوكالة بالسائح؟ وهل ينشأ عن هذه العلاقة العقدية الالتزام بضمان السلامة؟

4. طبيعة الالتزام بضمان السلامة

إن الالتزامات التي تقع على عاتق وكالة السياحة والأسفار تكون إما التزاما "بتحقيق نتيجة" والذي يطلق عليه البعض "التزام بغاية"، وفيه يجب على أن تدرك غاية معينة، وإن لم تتحقق هذه الغاية يبقى الالتزام العقدي غير منفذ، أو التزاما "ببذل عناية" أو كما سماه البعض" التزاما بوسيلة"، وهو الالتزام الذي تبدل فيه وكالة السياحة والأسفار العناية في تنفيذه دون أن تكون ملزمة بتحقيق نتيجة[1].

وفي هذه المسألة بالذات يثار التساؤل حول طبيعة الالتزام بضمان السلامة هل هو التزام بتحقيق نتيجة أو التزام ببذل عناية؟

بالنسبة للتشريع الفرنسي جاء بالمادة 12 من القانون رقم 627-75 المؤرخ في 11 يوليو 1975 الخاص بتحديد شروط مباشرة الأنشطة الخاصة بتنظيم الرحلات، والإقامة التي ألزم من خلالها كل شخص طبيعي أو معنوي يمارس تلك الأنشطة أن يكون مسؤولا عن كل إخلال بأي التزام من الالتزامات التي يجب أن ينفذها بعناية، مع الأخذ بعين الاعتبار سلامة العملاء.[2] وتأسيسا لما جاء في النص السابق فقد استقر كل من الفقه والقضاء على أن التزام وكالة السياحة والأسفار بضمان السلامة هو التزام ببذل عناية فقط[3]، وعليه فإن مسؤولية وكالة السياحة والأسفار لا تقوم إلا إذا قام السائح بإثبات الخطأ في حالة حدوثه، وهذا الخطأ يختلف

---

[1]– عبد الواحد علي وجدي، **التزام بضمان السلامة في عقود نقل الأشخاص براً، الجزء الأول، *مجلة اتحاد الجامعات العربية للدراسات والبحوث القانونية.***

[2]– L'article 127 de la loi, n° 75-627 du 11 juillet 1975, au terme duquel, le titulaire de l'agrément ou de la licence (répond de tout manquement à l'une de ses obligations, dont il est tenu de s'acquitter avec diligence, en veillant notamment à la sécurité des voyages.)

2-جابر محجوب على وصابر بن علي القديري، **الالتزام بضمان السلامة في عقد السياحة-دراسة تحليلية مقارنة بين القانون القطري والفرنسي، *المجلة الدولية للقانون،*** المجلد 2019، عدد خاص، تصدر عن كلية القانون، دار نشر جامعة قطر، ص 50.

باختلاف المتسبب فيه، فإذا كان المتسبب فيه مقدمي الخدمات أو الوكالة نفسها، ففي الحالة الأولى يتحقق الخطأ ويكون إما سوء اختيار مقدمي الخدمات أو عدم متابعتهم ومراقبتهم، أما في الحالة الثانية عندما تقوم وكالة السياحة والأسفار بتنفيذ البرنامج السياحي بنفسها، فإن الخطأ يترتب عليها ويتمثل في اخلالها بضمان سلامة العملاء.

وفي 14 يونيو 1982 صدر قرار وزاري ينص في مادته الأولى من ملحقه على إلزام وكالة السياحة والأسفار بالتنظيم والتنفيذ الجيد للرحلة السياحية والإقامة والذي يصب في الالتزام بتحقيق نتيجة، ولكن الرأي الراجح هو وجوب توافر الخطأ لقيام المسؤولية[1].

من خلال التشريعات المقارنة جاء بدءا بالتشريع الفرنسي نجد أن المشرع في نص المادة 23 من القانون رقم 92/645 المؤرخ في 1992/07/13[2] والتي نصت على أن:" وكالات السياحة والأسفار مسؤولة بقوة القانون إزاء الزبون على حسن تنفيذ التزاماتها الناتجة عن العقد، سواء كان التنفيذ قد تم بواسطتها أو بواسطة مقدمي الخدمات السياحية الذين لجأت إليهم لتنفيذ التزاماتها مع عدم الاحلال بحقها في الرجوع على هؤلاء، وأنه لا يمكنها التخلص من هذه المسؤولية إلا بإثبات أن عدم التنفيذ أو التنفيذ المعيب راجع إلى خطأ السائح أو خطأ الغير (دون مقدمي الخدمات)، أو القوة القاهرة." قد كرس التزام وكالات السياحة والأسفار بتحقيق نتيجة.

ومن خلال نص المادة أعلاه نجد أن المشرع الفرنسي ألقى بالمسؤولية على عاتق وكالة السياحة والأسفار بقوة القانون وجعلها ملزمة على حسن تنفيذ التزاماتها العقدية والتي لا يمكن التملص منها إلا إذا كان الاخلال بالتزاماتها ناتج عن سبب أجنبي.

3-جابر محجوب على وصابر بن علي القديري، المرجع نسفه ص 51.

[2]- **نص المادة بالفرنسية:**

Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article premier et responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d autre prestataires de services sans préjudice de son droit de secours contre ceux-ci.

- Toute fois elle peut s'exonère de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'exécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable d'un très étranger a la fourniture des prestations prévus au contrat soit à un cas de free majeur.

وعلى هذا الأساس نجد أن إعفاء المستهلك من عناء إثبات عدم تنفيذ وكالة السياحة والأسفار لالتزاماتها لا يتحقق إلا إذا كان الالتزام بضمان السلامة التزاما بتحقيق نتيجة ويكفي عدم تحقق هذه الأخيرة بحدوث الضرر للمستهلك، وهذا سيكون كافيا لقيام مسؤولية وكالة السياحة والأسفار ما لم تقدم اثباتا على أن ذلك الضرر كان بسبب أجنبي خارج عن نطاقها.

5.دور الالتزام بضمان السلامة في العقد السياحي

إن لالتزام وكالة السياحة والأسفار دور مزدوج، دور وقائي يتجسد في مجموع الإجراءات الوقائية لتحقيق سلامة الأشخاص، ودور علاجي تقرره النصوص القانونية حماية للمستهلك في مجال الخدمات السياحية، لتقدير التعويض في حالة حدوث الضرر.

أ. الدور الوقائي للالتزام بضمان السلامة في العقد السياحي

إن المشرع الفرنسي بموجب القانون رقم 52-645 أطلق على العقد السياحي تسمية عقد بيع الخدمة بالرغم من الاختلاف الموجود بينها وبين المال في القانون المدني، لأن الأداء الذي يكون محله بيع خدمة لا يتضمن ضمانا للعيوب الخفية وعليه فإنه ولمعرفة الضمانات القانونية التي تتضمنها وجب الرجوع إلى نصوص القانون في القواعد الخاصة.

ولقد تناول المشرع الفرنسي الدور الوقائي لوكالات السياحة والأسفار من خلال القانون الخاص بقواعد حماية المستهلك في مجال الخدمات السياحية على أنها تمارس نشاطاتها طبقا للترخيص الممنوح لها والذي يتضمن مجموعة من الشروط تتجسد من خلالها الضمانات المالية والتأمين من المسؤولية المهنية.

وبالنظر إلى الأحكام الخاصة في التشريع الجزائري نجد أن المشرع ألزم من خلال نص المادة السادسة من القانون رقم 06/99 المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار كل شخص طبيعي أو معنوي يرغب في إنشاء وكالة سياحية وسفر، أن يتحصل على رخصة استغلال مسبقة من الوزارة المكلفة بالسياحة والأسفار، والتي تشترط مجموعة من المؤهلات الواجب توافرها في الوكالة. وهذا ما تؤكده المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 2000-48 التي تمحور نصها حول تحديد الوثائق الواجب توافرها في ملف الراغبين في

إنشاء وكالة سياحة وأسفار، والمادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 10-186 المؤرخ في 14 يوليو 2010 المحدد لشروط وكيفيات إنشاء وكالات السياحة والأسفار واستغلالها[1].

ب.الدور العلاجي للالتزام بضمان السلامة في العقد السياحي

أما فيما يخص الدور العلاجي ونظرا للتطور الذي عرفه الالتزام بضمان السلامة، جعل هذا الأخير يقع على عاتق المهني بوصفه محترفا وليس متعاقدا فحسب، فتقوم المسؤولية الشخصية للمهني (وكالة السياحة والأسفار)، وبنفس شروط المسؤولية المقررة في حال لجوئه إلى مقدمي الخدمات، إذ كأن يحصل تأخير في النقل. وعلى هذا الأساس يكفي للسائح أن يثبت الضرر الذي أصابه أثناء تنفيذ الرحلة السياحية، والذي يعتبر دليل اثبات على عدم قيام وكالة السياحة والأسفار بالتزامها بضمان السلامة دون اثبات الخطأ الذي يكون مفترضا في هذه الحالة، وعليه فإن وكالة السياحة والأسفار تقوم مسؤوليتها ولا يمكنها التخلص منها، إلا إذا اثبت أن الخطأ الحاصل نشأ بسبب قوة قاهرة أو خطأ الغير أو بفعل السائح نفسه[2]. وفي مقابل هذا فرجوع السائح على الوكالة السياحية يجنبه مشقة الرجوع على مقدمي الخدمات بدعوى المسؤولية التقصيرية أو بالدعوى غير المباشرة التي يرفعها السائح باسم وكالة السياحة والأسفار. كذلك وجب أن يتضمن العقد مجموعة من البيانات، تتعلق بأسماء وعناوين منظمي الرحلات، البائع الضامن، وبالحقوق والالتزامات المتبادلة للطرفين بصفة خاصة، وبضرورة إعلام السائح، بالإضافة إلى توفر عقد التأمين من المخاطر وهذا كله حسب ما تحدده اللوائح الصادرة في هذا الشأن[3].

لذلك كان لابد من تدخل المشرع لحماية مستهلك الخدمات السياحية، وفرض التأمين على وكالة السياحة والأسفار، وهذا ما نصت عليه المادة 19 من القانون رقم 99-06 السالف الذكر على أنه:" يجب على الوكالة أن تكتتب عقد تأمين يغطي مسؤوليتها المدنية والمهنية،

1-زليخة حيمر وعصام نجاح، **الالتزام بضمان سلامة السائح في العقد السياحي-دراسة تحليلية في القانون الجزائري والقانون الفرنسي**، مرجع سابق 651.

2- دلال يزيد، **الحماية القانونية للسائح في ضوء عقد السياحة**، المرجع السابق، ص 143.

3- زليخة حيمر، **العقد السياحي -دراسة مقارنة-**، المرجع سابق، ص 319.

يجب أن تقدم شهادة التأمين عند كل تفتيش يقوم به الأعوان المؤهلون المشار إليهم في المادة 28 أدناه"[1].

ومن التطبيقات القضائية للالتزام بضمان السلامة، قضية تتلخص وقائعها في أن السيدة V.U وابنها اشتركا في رحلة بحرية على نهر الراين من تنظيم وكالة إلا أنه في اليوم ذاته سقطت السيدة في المقصورة وهي نائمة نتيجة ارتطامها بحواف الطاولة التي بجانب السرير وأصيبت في عينها اليمنى وذهبت محكمة النقض الفرنسية خصوصا إلى القول بأن الوكالة المنظمة أخلت بالالتزام بالحذر والسلامة وضمان عودة السائحة إلى بلدها سالمة وآمنة وتبقى مسؤولة عن تعويض الأضرار الناشئة عن الحادث ما لم يكن ذلك راجع لسبب أجنبي[2].

وبالنسبة للالتزام بضمان السلامة في العقود الإلكترونية فقد جاء الفقه الحديث مؤكدا على وجوده مستندا في ذلك على جملة من الشروط الواجب توافرها في التزام المهني أو الحرفي تجاه المستهلك وأولها وجود خطر يتهدد المستهلك في سلامته الجسدية، ثانيها أن أمر الحفاظ على السلامة الجسدية لأحد طرفي العقد موكلا للآخر، أما الشرط الثالث فيفترض أن يكون الطرف المقابل للمستهلك حرفيا.

ثانيا: الالتزام بضمان الرحلة سير الرحلة السياحية

إن وكالة السياحة والأسفار أثناء تنظيم وتنفيذ الرحلات السياحية تلتزم بعدة التزامات ولعل أبرزها هو إعداد البرنامج السياحي لكل رحلة سياحية بشكل يتناسب مع طبيعتها، وفي حالة الإخلال بهذا الالتزام تقوم مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن تعويض الضرر سواء كان التعويض ماديا أو معنويا.

1. نطاق الالتزام بالدقة في تقديم الخدمات السياحية

بالحديث عن نطاق الالتزام بالدقة في تقديم الخدمات السياحية نجد أنه يتحدد بثلاث جوانب يتمحور مضمونها حول وجوب توفر ثلاثة عوامل رئيسية تتمثل في المكان والزمان والراحة المناسبة.

---

[1]– المادة 29 من القانون 99-06 المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، السالف الذكر.

[2]– زليخة حيمر، المرجع السابق ص 320.

أ. ما يتعلق بالمكان:

فيما يخص المكان تلتزم وكالة السياحة والأسفار بتقديم المكان المتفق عليه في العقد بدءا من اسم الفندق ودرجته، ووسائل النقل المستعملة في النقل بالإضافة إلى احترام برنامج الرحلة السياحية[1].

ب. ما يتعلق بالزمان:

إن عامل الزمن مهم جدا قد تفوق أهميته المكان لأن المستهلك بدوره قد يكون ملتزما اتجاه الغير في المكان المقصود، وعليه توجب على وكالة السياحة والأسفار أن تلتزم ببرنامج زمني محدد مسبقا، لتكون الرحلة فعالة وتسهم في تحقيق أكبر قدر ممكن من المنافع للمستهلك، وعلى هذا الأخير مساءلتها في حالة ما إذا أخلت بالتزاماتها على نحو يؤدي إلى إلحاق الضرر به[2].

ت. عامل الراحة:

يتحقق هذا العنصر إذا التزمت وكالة السياحة والأسفار بكل من عاملي المكان والزمان فغاية المستهلك من الرحلة السياحية هو اشباع رغباته من تسلية وترفيه وتحقيق الشعور بالرضا. أما فيما يتعلق بالبرنامج السياحي لكل رحلة، فإن الالتزام يشمل كل ما تم الاتفاق عليه بين المتعاقدين خارج نطاق المكان والزمان ويقع على عاتق وكالة السياحة والأسفار متى كانت مقدمة فعلية للخدمة، سواء كانت هذه الأخيرة خدمة نقل أم تنفيذ رحلة سياحية شاملة[3].

وفي حالة اقتصار دور الوكالة على الوسيط في تقديم الخدمات، فإن التزامه بالدقة في تنفيذ الخدمة سيقتصر على بعض العمليات كالحجوزات مثلا دون التقديم الفعلي للخدمة، وفي هذه الحالة يمكن للمستهلك الرجوع عليها لإخلالها بالتزامها بالعناية في اختيار مقدمي الخدمات.

---

[1]– سامان سليمان إلياس الخالتي، عقد الرحلة السياحية–دراسة تحليلية مقارنة في القانون المدني–، المرجع السابق، ص168.

[2]– زليخة حيمر، العقد السياحي –دراسة مقارنة–، المرجع السابق، ص324.

[3]–سامان سليمان إلياس الخالتي، المرجع السابق.

هذا وقد أشار التشريع الفرنسي من خلال القانون الخاص بتنظيم وكالات السياحة والأسفار ومن تاريخ صدور قرار 1982/06/14 المتعلق بالشروط العامة التي تحكم العلاقات بين وكالات السياحة والأسفار والزبائن، والذي كان ينص على أن وكالة السياحة والأسفار ضامنة لتنظيم الرحلة أو الإقامة وهي مسؤولة عن التنفيذ الجيد لها، في الظروف العادية[1].

ونجد أن المشرع الفرنسي جاء مؤكدا على هذا الالتزام من خلال الفقرة الثالثة من المادة L211-17 من قانون السياحة[2]، والمادة 23 من قانون 645/92 المؤرخ في 1992/07/13[3].

2. إمكانية تعديل أو الإلغاء للرحلة السياحية من قبل وكالة السياحة والأسفار

إن التزام وكالة السياحة والأسفار بضمان سير الرحلة السياحية يتعلق بحسن تنفيذها حسب ما تم الاتفاق عليه بين المتعاقدين، غير أن المستهلك قد يتفاجأ بتغييرات من إلغاء أو تعديل لبعض الشروط والمواصفات المتفق عليها في العقد.

وبالرجوع إلى أحكام التشريعات العربية نجد أن القانون المدني أجاز المشرع من خلال نص المادة 146 [4]من ق.م.م الخروج عن مبدأ سلطان الإرادة حيث مكن بقوة القانون وكالة السياحة والأسفار وأجاز لها مراجعة العقد في حالة حدوث ظروف تخل بالتزاماتها العقدية، وتقابلها الفقرة الثالثة من المادة 147 [5]من القانون المدني المصري، أما فيما يخص التشريع

---

[1]- زليخة حيمر، المرجع السابق، ص325.

[2] -Art L211-17 LOI n° 2023-171 du 9 mars 2023: Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis dans le cadre d'un contrat، sauf si l'organisateur ou le détaillant prouve que la non-conformité est imputable au voyageur.

[3] - Art 23 Abroge par Ordonnance n° 2004-1391 du 20 décembre 2004-Art 5(v) JORF décembre 2004 en vigueur le 1er janvier 2005: Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées a l articler est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat، que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services، sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

[4]- المادة 146 من ق.م.م.

[5]- المادة 147 من ق.م.م.

الجزائري وبالرجوع إلى أحكام القانون المدني الجزائري نجد أن المادة 106 نصت على:" العقد شريعة المتعاقدين، لا يجوز نقضه ولا تعديله إلا باتفاق الطرفين أو للأسباب التي يقررها القانون"[1].

كما نصت المادة 14 من القانون 06/99 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار على أن يجوز للطرفين الاتفاق على شروط بطلان وفسخ العقد"[2].

ومن خلال ما جاء في نص المادتين أعلاه، نجد أن الأصل هو عدم جواز إلغاء العقد أو إنهائه أو تعديله أو التحلل منه، إلا أنه وتطبيقا لمبدأ الحماية فإن السلطة العامة والمشرع في المجال التعاقدي يتدخلان في كل مرة لحماية المستهلك الذي يعتبر الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية حتى وإن كان هذا التدخل مؤثرا في الحرية التعاقدية للأفراد في مرحلة تكوين العقد ومرحلة تنفيذه.

ونتيجة لاختلاف الطبيعة القانونية للعقود السياحية التي تأخذ عدة أشكال عقد وكالة، أو عقد مقاولة، أو عقد نقل، فإن التساؤل الذي يثار هل لوكالة السياحة والأسفار الحق في تعديل أو إلغاء جزء أو كل بنود العقد في حالة عدم وجود شرط على ذلك في العقد المبرم؟

وللإجابة على التساؤل المطروح خصصت الدراسة حالتان عدم وجود شرط يجيز تعديل أو إلغاء العقد من قبل وكالة السياحة والأسفار هذا في (الحالة الأولى)، ووجود شرط يجيز تعديل أو إلغاء العقد من قبل وكالة السياحة والأسفار وهذا في (الحالة الثانية) .

الحالة الأولى: عدم وجود شرط يجيز تعديل أو إلغاء العقد من قبل وكالة السياحة والأسفار

في هذه الحالة إذا أبرم العقد بين وكالة السياحة والأسفار على أساس عقد وكالة، فإن من خصائص عقد الوكالة أنه عقد غير ملزم، فيجوز للوكيل أن يتنحى عن الوكالة وللموكل أن يعزل الوكيل بشرط قبل إتمام التصرف أو البدء فيه. كما أن وكالة السياحة والأسفار لا

[1]– المادة 146 من ق.م.ج.

[2]–المادة 14 من القانون رقم 06/99 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، السالف الذكر.

يمكنها التحلل من العقد ومن ثم إلغاء الرحلة السياحية، لأن وكالة السياحة والأسفار عليها أن تتحمل أثار الاخلال بالتزاماتها وتعويض إن حدث الضرر[1]

أما بخصوص تعديل عقد الوكالة، فوكالة السياحة والأسفار تلتزم بتعليمات السائح التي تم الاتفاق عليها سابقا في العقد، على كل ما يخص الرحلة السياحية من وسيلة النقل وفندق الإقامة، وفي حالة تعذر الحصول على تم الاتفاق عنه يجب ابلاغ المستهلك بعد اخبار الموكل أنه تجاوز الوكالة[2].

أما في الحالات التي يبرم فيها العقد على أساس أنه عقد نقل، ففي هذه الحالة وبالرجوع إلى نصوص الأحكام الخاصة، وبالضبط إلى أحكام قانون النقل الجزائري، يلاحظ أنها تخلو من نص واضح وصريح يدل على إمكانية تعديل مواصفات النقل من طرف الناقل، حيث نصت المادة 62 [3]من ق.م.ج على أن يلتزم هذا الناقل بنقل الركاب بما لديهم من أمتعة وايصالهم للوجهة المتفق عليها في الزمان المحدد. وفي حالة عدم تعيين وقت الرحلة فإن هذا الأخير يعين على حسب الوقت الاعتيادي الموجود في ذات الظروف، وفي حالة اخلال الناقل بالتزاماته يكون مسؤولا عن هذا التأخير لكن في حالة تحقق الشروط التالية:

- أن يحدد الناقل وقت الوصول، ويحدد التأخر في الوصول مع الوقت المتفق عليه.
- أن يكون التأخير قد تسبب فيه الناقل.
- أن يكون التأخير الذي تسبب فيه الناقل سبب ضررا للمسافر، الذي وجب عليه إثبات الضرر[4] .

---

[1]– طبقا لنص المادة 1/588 من ق.م.ج التي تقابلها المادة 1/176 ق.م.م.

[2]– زليخة حيمر، **العقد السياحي**، المرجع السابق، ص 333.

[3]– نصت المادة 62 قرت ج على أنه " يجب على ناقل الأشخاص أن يضمن أثناء مدة النقل سلامة المسافر وأن يوصله إلى وجهته المقصودة في حدود الوقت المعين بالعقد".

[4]– سفيان زرقط وعيسى لحاق، **المسؤولية المدنية لناقل الأشخاص البري**، ***مجلة الفكر القانوني والسياسي***، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عمار ثليجي، الأغواط المجلد الثاني، العدد الثاني 16 نوفمبر 2018، ص 172.

وفي هذا الصدد وإن كان ما ذكر سابقا في المادة 62 هو القاعدة فإن القانون أجاز للناقل في حالات كالتأخير بسبب ظرف طارئ، أو في حالة تعرض مسافر لخطر، فإنه في هذه الحالة لا يجب مساءلة الناقل عن تعويض الضرر الذي يلحق بالمسافر .

ومن خلال ما سبق ذكره فإنه ومن الموجود في الواقع المعيش أن الناقل يمكنه تعديل النقل استثناء.

وفي هذا السياق وعن تجربة للعائلة في رحلة سياحية إلى تونس السنة الماضية، مع وكالة عمراوي للسياحة والأسفار، حيث حدد وقت الانطلاق على الساعة 21:00 ليلا من ولاية عنابة لتصل إلى الفندق المقصود بتونس على الساعة 08:00 صباحا، ولكن بسبب تدفق آلاف السياح عبر المعبر البري، شلت الحركة وبقيت الحافلة ساعات على الحدود التونسية الجزائرية لتتمكن من الوصول إلى الفندق على الساعة 15:00 بعد الظهر.

وبالرجوع إلى نصوص ق. ت. ج ومن خلال نص المادة 63 التي أقر من خلالها المشرع الجزائري على إمكانية إعفاء الناقل من المسؤولية سواء كانت كلية أو جزئية، بسبب عدم تنفيذ التزاماته أو التأخر فيها بشرط أن يثبت أن سبب التأخر راجع لقوة قاهرة.

في المقابل ومن خلال أحكام ق.ت.م رقم 17 لسنة 1999 قررت في الفقرة الأولى من المادة 256 منه أنه: " إذا حالت القوة القاهرة دون مباشرة النقل أو قامت قبل مباشرته ظروف تجعله خطرا على الأرواح، فلا يلتزم الناقل بأداء تعويض بسبب عدم تنفيذ النقل ولا يستحق أجرة النقل"[1].

من خلال نص المادة يكون الأصل أن ينفذ الناقل الالتزام بالنقل بمجرد انطلاق عملية النقل ولكن يمكنه العدول إذا كانت هناك قوة قاهرة .

ومن ثم، فإن وكالة السياحة والأسفار يمكنها تعديل أو إلغاء الرحلة السياحية حسب تكييف العقد السياحي.

[1]– سفيان زرقط وعيسى لحاق، المرجع نفسه، ص173.

الحالة الثانية: وجود شرط يجيز تعديل أو إلغاء العقد من قبل وكالة السياحة والأسفار

عادة ما تُضَمن وكالة السياحة والأسفار العقد السياحي ببنود تُمكنها من تعديل العقد، دون أن يكون المستهلك حقا في استرداد ما دفعه، سواء كان ذلك بسبب قوة قاهرة أو لسبب آخر، وفي هذه الحالة نجد أنه رجح مصلحة وكالة السياحة والأسفار على مصلحة السائح، حيث نصت المادة 107/3 ق.م.ج على أنه:" إذا طرأت حوادث استثنائية عامة لم يكن في الوسع توقعها وترتب على حدوثها أن تنفيذ الالتزام التعاقدي، وإن لم يصبح مستحيلا، صار مرهقا للمدين بحيث يهدده بخسارة فادحة جاز للقاضي تبعا للظروف وبعد مراعاة لمصلحة الطرفين أن يرد الالتزام المرهق إلى حد المعقول، ويقع باطلا كل اتفاق على خلاف ذلك"[1].

ومن خلال ما سبق يمكن أن يُعد تصرف وكالة السياحة والأسفار تعسفيا، حسب ما جاء في نص المادة 5/3 من القانون 04/02 المتضمن القواعد المطبقة على الممارسات التجارية المعدل والمتمم[2]. ضد مصلحة المستهلك، ويمكن للقاضي أن يتدخل لإلغائه أو تعديله على أساس أن عقد السياحة هو عقد إذعان[3].

وباستقراء أحكام القانون 99-0 والذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار يلاحظ أنه خال من أي نص يحكم في حالة ما إذا أراد أحد الطرفين التحلل من التزاماته باستثناء المادة 14 منه التي نصت على أنه" يقصد بعقد السياحة والأسفار كل اتفاق مبرم بين الوكيل والزبون والمتضمن وصفا لطبيعة الخدمات المقدمة وحقوق والتزامات الطرفين خاصة فيما يتعلق بالسعر وإجراءات التسديد ومراجعة الأسعار المحتملة والجدول الزمني وشروط بطلان وفسخ العقد"[4].

---

[1]- المادة 3/107 ق.م.ج.

[2]- نصت المادة 5/3 من القانون 02/04 المتضمن القواعد المطبقة على الممارسات التجارية المعدل والمتمم، الشرط التعسفي على أنه كل بند أو شرط بمفرده أو مشترك مع بند واحد أو عدة بنود أخرى من شأنه الإخلال بالتوازن بين حقوق وواجبات أطراف العقد.

[3]- بتول صراوة عبادي، **العقد السياحي**، المرجع السابق، ص 245.

[4]- المادة 14 من القانون 06/99.

وفي المقابل وبالنسبة للتشريعات المقارنة فإن القانون المصري لتنظيم الشركات السياحية رقم 38 لسنة 1977 المعدل الذي كان بدوره خاليا من أي نص يحكم حالة التحلل من الالتزامات العقدية تاركا الأمر لحكم القواعد العامة.

أما فيما يخص قانون السياحة الفرنسي فقد ميز في تعديل العقد السياحي بين فرضين: الأول: أن يكون التعديل قبل تنفيذ العقد وكان التعديل لأمر اضطراري، فإن المستهلك ومع عدم الاخلال بحقه في التعويض يكون أمام أمرين، إما أن ينهي العقد أو يقبل بالتعديل المقترح من طرف الوكالة السياحية، ويكون الفارق في الثمن لصالح المستهلك بالتعويض. أما الفرض الثاني: فيكون التعديل بعد البدء في تنفيذ الرحلة، في هذه الحالة إن كانت وكالة السياحة والأسفار بصدد تعديل جوهري في العقد فحسب نص المادة 16/211 من القانون السياحي الفرنسي، تكون أمام مسلكين المسلك الأول: أن تقترح الوكالة على السائح خدمات جديدة مع دفع الفارق في التكاليف، أو التزام الوكالة برد المبلغ المالي للسائح في حالة رفضه .

المسلك الثاني: إذا لم تقدم الوكالة أي بدائل للمستهلك (السائح أو تم رفض الخدمات البديلة من قبل السائح في هذه الحالة يجب على وكالة السياحة والأسفار توفير وسيلة نقل لإيصاله إلى الوجهة المطلوبة[1].

المبحث الثاني: حماية المستهلك من الممارسات التعسفية

تطبيقا لمبدأ حرية التعاقد[2]، فإنه وبحكم القانون يجوز للمتعاقدين أن يتضمن العقد قائمة من الشروط، غير أنه يمكن للمتدخل (وكالة السياحة والأسفار) أن يضع ضمن عقد الاستهلاك شروطا تتسم بطابع تعسفي ضد المستهلك، وعليه يمكننا التساؤل عن كيفية تحديد الطابع التعسفي؟ وما هي الآليات المعتمدة لتعزيز الحماية القانونية للمستهلك في إطار الأحكام العامة والخاصة؟

---

[1]– زليخة حيمر، **العقد السياحي**، المرجع السابق، ص 334و335.

[2]– **الحرية التعاقدية:** نتيجة للتطورات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية وبسبب التدخل التشريعي من خلال كل من التشريعات الخاصة والقواعد العامة ووجود قوانين مهنية للعقود المهنية لحماية المستهلك أثبتت قصور النظرية القانونية الكلاسيكية تراجع مبدأ سلطان الإرادة في التعاقد.

ووفقا لما سبق فإن الدراسة خصصت للإجابة على التساؤل المطروح مفهوم الشروط التعسفية وهذا في (المطلب الأول)، وحماية المستهلك من الممارسات التعسفية في ظل الأحكام العامة والخاصة وهذا في (المطلب الثاني).

المطلب الأول: مفهوم الشرط التعسفي

يعتبر مفهوم الشروط التعسفية من المفاهيم الجديدة التي لم يتطرق الفقه القانوني إلى تعريفها من قبل، ولم تتفق التشريعات في تحديد معناها ومدلولها سواء كانت غربية أو عربية، والتساؤل الذي يثار هنا هل المشرع الجزائري تدارك الأمر وقدم تعريفا لها من خلال القوانين الخاصة المتعلقة بحماية المستهلك بعد أن أغفل هذا في القانون المدني، مقارنة بنظيريه المصري والفرنسي؟

الفرع الأول: تعريف الشرط التعسفي

لقد تباينت التعريفات التي تناولت الشروط التعسفية باختلاف الباحثين الذين تناولوا الموضوع، حيث اكتسى هذا الأخير أهمية بالغة في الوسط القانوني فامتزجت تعريفاته بين ما جاء به الفقهاء، وما أوردته التشريعات، وما أضافه القضاء، والتساؤلات الذي تتبادر إلى الأذهان في هذه الحالة، ما هي المعايير المعتمدة في صقل التعريفات الخاصة بالشروط التعسفية؟ وهل اعتمدت نفس المعايير في الفقه والتشريع والقضاء؟

وعليه، وللإجابة على التساؤلات المثارة خصصت الدراسة التعريف الفقهي للشرط التعسفي وهذا في **(أولا)**، التعريف التشريعي للشرط التعسفي وهذا في **(ثانيا)**، والتعريف القضائي للشرط التعسفي وهذا في **(ثالثا)**.

أولا–التعريف الفقهي للشرط التعسفي

لقد اختلف الفقهاء في إعطاء تعريف موحد للشروط التعسفية باختلاف المعيار المعتمد في ذلك، فمنهم من عرفه على أساس استعمال القوة الاقتصادية، ومنهم من عرفة على أساس انفراد المتدخل (المهني أو الحرفي) بتحريره خدمة لمصالحه، والبعض عرفوه نتيجة لتفوق المتدخل (المهني أو الحرفي) من كل الجوانب، وفئة أخرى عرفته من خلال ربطه بمبادئ

القانون الطبيعي كالعدالة وروح الحق. وهنا يثار تساؤل حول المعايير التي اعتمدها الفقه في تعريف الشرط التعسفي؟

ولهذا، وتأسيسا لما سبق خصصت الدراسة لتحديد المعايير المعتمدة من جانب فقهاء القانون في تعريف الشروط التعسفية، الشرط التعسفي ناتج عن التعسف في استعمال القوة الاقتصادية وهذا في (1)، الشرط التعسفي واختلال توازن العقد نتيجة تحريره مسبقا وهذا في (2)، الشرط التعسفي ناتج عن تفوق المهني في جميع النواحي وهذا في (3)، الشرط التعسفي يتنافى مع مبادئ العدالة وروح الحق وهذا في (4).

1-الشرط التعسفي ناتج عن التعسف في استعمال القوة الاقتصادية

في هذا الصدد قدم الفقهاء المصريين تعاريف للشرط التعسفي فعرفه الدكتور أحمد محمد الرفاعي الشرط التعسفي على أنه:" شرط يفرضه المهني على المستهلك مستخدما نفوذه الاقتصادي بطريقة تؤدي إلى حصوله على الميزة الفاحشة..."[1].

كما عرفه الدكتور السيد محمد السيد عمران على أنه:" الشرط التعسفي، هو الشرط الذي يفرض على غير المهني أو على المستهلك من قبل المهني نتيجة التعسف في استعمال الأخير لسلطته الاقتصادية بغر الحصول على ميزة مجحفة"[2].

وما يمكن ملاحظته على التعريفين السابقين، أنهما قد تأثرا بالتعريف الذي جاء به المشرع الفرنسي سابقا في المادة 35 فقرة 01 من القانون رقم 23/78 لسنة 1978، والمتعلق بحماية المستهلك من الشروط التعسفية[3]، وحاملا معه الانتقاد الذي تعرض له النص فيما يتعلق بالاعتماد على التعسف في استعمال القوة الاقتصادية كمعيار لفرض الشرط التعسفي.

1-إيمان بوشارب، **حماية المستهلك من الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك**، دار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية مصر، 2018، ص 64.

2-المرجع السابق.

3 -Art 35-1 : " Dans les contrats conclus entre professionnels et non-professionnels ou consommateurs, peuvent être interdites, limitées ou réglementées ,imposées…les clauses relatives au caractère déterminé ou déterminable du prix ainsi qu'à son versement, a la consistance de la chose ou à sa livraison, à la charge des risques, à l'étendue des responsabilités et garanties, aux conditions d'exécution, de résiliation aux non- professionnels ou consommateurs par un abus de la puissance économique de l'autre partie et confèrent à cette dernière un avantage excessif. Article publie sur le site : www.ligefrance.gouver.fr

2-الشرط التعسفي واختلال توازن العقد نتيجة تحريره مسبقا

وقد عرفه الأستاذان **Steinmetz Frank**و **Jean Calais Auloy**، كما يلي: " هو تعسفي، كل شرط حرر مسبقا من قبل الطرف الأكثر قوة، مما يخلق عدم توازن واضح على حساب الطرف الأكثر ضعفا"[1].

ركز هذا التعريف على الطريقة التي يفرض بها الشرط التعسفي في العقد وهي التحرير المسبق من قبل الطرف القوي، إضافة لأنه لم يحدد أطراف عقد الاستهلاك بدقة، حيث فضل الإشارة للمراكز التعاقدية للطرفين المتعاقدين بشكل يشمل كل الأشخاص بغض النظر عن انتمائهم لفئة معينة، حيث اكتفى بالقول بأن يكون أحدهم في مركز ضعف والآخر في مركز قوة.

3-الشرط التعسفي ناتج عن تفوق المهني في جميع النواحي

ذهب الدكتور إسماعيل محمد المحارقي في تعريفه للشرط التعسفي إلى ما يلي:" لا بد أن تكون تلك الشروط التعسفية، وهي تكون كذلك عندما تفرض على عديم الخبرة بسبب تعسف المحترف في استخدام تفوقه الواقعي والاقتصادي والتقني والفني"[2].

جاء هذا التعريف بتسمية عديم الخبرة بدلا من المستهلك بوصفه الطرف الضعيف في العقد، وهو اللفظ الذي يحتمل عدة تأويلات إذ قد يقصد به المستهلك كما يقصد به المهني فعديم الخبرة تطال الطرفين، إلا أنه وسع من نطاق التفوق بين عديم الخبرة والمحترف، وجعل من استخدام المحترف لتفوقه الاقتصادي الواقعي والتقني والفني سببا في تعسفه.

4-الشرط التعسفي يتنافى مع مبادئ العدالة وروح الحق

يذهب جانب من الفقه إلى القول بأن معيار العدالة المحدد لتعسف الشرط:" مبدأ أخلاقي يهدف إلى تحقيق المساواة بين الأفراد على نحو يقيم التوازن فيما بينهم، ويبعدهم عن التعسف، وهذا الإحساس الطبيعي هو الذي يحرك القاضي في تعديله للشرط أو لإعفاء المذعن منه"[3].

---

[1]- إيمان بوشارب، المرجع السابق، ص64.

[2]- إسماعيل محمد المحارقي، "**الحماية القانونية لعديم الخبرة من الشروط التعسفية، دراسة فقهية قضائية مقارنة**"، مجلة الحقوق، صادرة عن مجلس النشر العلمي، الكويت، العدد الرابع ديسمبر 2006، ص 253.

2-محمد أحمد الشمري، ومحمد العنوان، **اختلال مفهوم الشرط التعسفي في عقد التأمين دراسة تحليلية في ضوء التشريع والقضاء الأردنيين**، مجلة دراسات، علوم الشريعة والقانون، المجلد 45، ع 4، ملحق 4،2018، ص 42.

ويضيف هذا الجانب من الفقه:" أن العدالة في قاعدة من قواعد التوازن الطبيعي إن لم تكن جوهر ذاته، وأساس القيم الأخلاقية الصحيحة، إذ أن العدالة تهدف إلى تحقيق المساواة بين الأفراد على نحو يقيم التوازن بينهم، فلا يحصل الإنسان إلا على ما يستحقه، إذ لا مجال للإضرار بالغير، ولا إثراء على حسابه، كما أنها يجب أن تسيطر على العقد في كل مراحله، سواء في المحادثات السابقة عليه، أم عند إبرام العقد، أم تنفيذه، فيتحقق بذلك من جمود القانون، أو يتجنب ما به من ثغرات"[1].

ويقر جانب من الفقه المصري بصعوبة تعريف الشرط التعسفي، فيمنحه تعريفا عاما بأنه:" ذلك الشرط الجائر الذي يتضمن أحكاما تتنافى مع العدالة، ويضيف هذا الفقه أن صعوبة تحديد مفهوم الشرط التعسفي مردها نسبيته واختلافه من عقد لآخر بحسب ظروف التعاقد والعاقدين، على نحو سيظل أمر تقدير وجوده للقضاء وحسب"[2].

وبالرجوع إلى الفقه الجزائري وفي هذا الصدد نجد تعريف الأستاذ رباحي أحمد الذي يعد من التعاريف الفقهية الأكثر دقة والأكثر شمولا، حيث عرف الشرط التعسفي على أنه:" الشرط الذي يستأثر أحد طرفي العلاقة العقدية بفرضه تعسفا على الطرف الآخر، بحيث يجعله يخضع له دون إمكانية حقيقية لتعديله، بسبب عدم المساواة التي وجد فيها، وينتج عنه اختلاف ظاهر في التوازن العقدي بين حقوق والتزامات الأطراف في كل مراحله، ويظهر في الميزة الفاحشة التي يحصل عليها الطرف الأقوى، فيشكل بذلك عبئا على الطرف الآخر دون مقتضى"[3].

ويضاف إلى ذلك أن الفقه قد قسم الشروط التعسفية إلى نوعين: شروط تعسفية بذاتها، وشروط تعسفية بحكم استعمالها. **النوع الأول** يكون واضحًا منذ إدراجه في العقد، حيث يمنح المحترف ميزات مبالغ فيها، مثل الشرط الذي يعفي الموجب من المسؤولية. أما **النوع الثاني**، فهو شروط تعسفية بحكم استعمالها، إذ لا تتضح إلا بعد التطبيق. مثال على ذلك الشرط الذي يلزم المؤمن له بأمور معينة خلال سريان العقد وإلا سقط حقه في التعويض، وهذا الشرط لا

[1]– محمد أحمد الشمري، ومحمد العنوان، مرجع سابق، ص 42

[2]– محمد أحمد الشمري، ومحمد العنوان، مرجع سابق، ص 42.

[3]– إيمان بوشارب، **حماية المستهلك من الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك**، مرجع السابق، ص 68.

يبدو تعسفيًا عند إدراجه في العقد، ولكنه يصبح كذلك عند تطبيقه، خاصة إذا كان المؤمن له حسن النية ولا يعود هذا الشرط على المؤمن بأي فائدة[1].

ثانيا: التعريف القانوني للشرط التعسفي في عقود الاستهلاك

من المسلم به أن الشروط التعسفية لم يرد تعريفها في معظم التشريعات في القانون المدني، وإنما في الغالب نجده في القوانين الخاصة بحماية المستهلك. ومن بين التشريعات الغربية التي أولت اهتماما بتعريف الشروط التعسفية سواء في القانون المديني أو القوانين الخاصة بحماية المستهلك، القانون الألماني[2]، القانون الفرنسي والقانون البلجيكي وغيرها من القوانين.

وانطلاقا من القانون الفرنسي فقد زاد الاهتمام التشريعي بالشروط التعسفية بعد صدور القانون رقم 23-78 الصادر في 10 جانفي 1978 الخاص بحماية وإعلام المستهلكين بالسلع والخدمات (loi n° 78-23 du 10 janvier 1978، sur la protection et l'information des consommateur de services.) (المتضمن حماية المستهلك من الشروط المجحفة التعسفية)، بحيث عرفت المادة 35 منه الشروط التعسفية على أنها:" في العقود المبرمة بين المحترفين وغير المحترفين أو المستهلكين، قد تكون محظورة، أو محددة، أو منظمة...الشروط المتعلقة بـ ...متى يظهر أن هذه الشروط مفروضة على غير المحترفين أو المستهلكين بواسطة استعمال التفوق الاقتصادي للطرف الآخر، والذي يمنح الأخير ميزة فاحشة[3]".ومن تاريخ صدور هذا القانون تم إدراج الشروط التعسفية في العقود، حيث تم على

4-الصادق عبد القادر، **حماية المستهلك من الشروط التعسفية دراسة مقارنة**، ***مجلة آفاق علمية***، المجلد 11، ع 1، (2029)، ص 41.

[2]- **تعتبر ألمانيا** من أوائل الدول الغربية في سن قانون في **مجال الشروط التعسفية.** حيث أصدرت بتاريخ 09 ديسمبر 1976 قانون خاص بمقاومة الشروط العامة في العقود وحماية الطرف المذعن عن الشروط العامة في العقود وبدأ العمل بهذا القانون في 01 أفريل 1977.

[3]- أحمد رباحي، **أثر التفوق الاقتصادي للمحترف في فرض الشروط التعسفية في القانون الجزائري والقانون المقارن،** مجلة ***اقتصاديات شمال إفريقيا***، ع 5 ، جانفي 2008 ،ص 347

إثرها تدعيم ذلك بإنشاء لجنة تختص بالبحث عن الشروط التعسفية في عقود الإذعان، لتقوم اللجنة بتقديم رأيها متبوعا بمنع وإبطال هذه الشروط[1].

وفي إطار حماية المستهلك تبنى المشرع الفرنسي التعليمة الأوروبية رقم 13-93 الصادرة في 05 أبريل 1993 المتعلقة بالشروط التعسفية في العقود المبرمة مع المستهلكين، والتي عرف من خلالها التوجيه الأوروبي الشرط التعسفي على أنه:" البند التعاقدي الذي لم يتم التفاوض بشأنه بين طرفي العقد، مما يؤدي إلى اختلال التوازن العقدي للحقوق والالتزامات المترتبة على العقد"[2]، وتطبيقا لهذا التوجيه أعاد المشرع الفرنسي تعريف الشروط التعسفية في قانون الاستهلاك لسنة 1995 بموجب الفقرة الأولى من المادة 1/132 من القانون رقم 96/95 الصادر في 01 فيفري 1995 والتي تنص على أنه:" في العقود المبرمة ما بين المهنيين وغير المهنيين أو المستهلكين، تكون الشروط تعسفية التي يحدث موضوعها أو آثارها إضرارا بغير المحترفين أو المستهلك، اختلال ظاهر بين حقوق والتزامات أطراف العقد"[3]، المعدلة بنص المادة بنص المادة 1/212 من قانون الاستهلاك ابتداء من 1 يوليو 2016 بمقتضى المرسوم رقم 301 لسنة 2016 الصادر بتاريخ 14 مارس 2016، والمعدل بمقتضى المرسوم رقم 131 لسنة 2016 الصادر بتاريخ 10 فيفري 2016، والتي تنص على أنه:" الشروط التي تهدف أو يكون من شأنها إنشاء اختلال كبير في التوازن بين حقوق والتزامات أطراف العقد على حساب غير المهني أو المستهلك"[4]. كما قام بالتأكيد على مسألة التوازن بين التزامات

---

[1]– زهور دقايشية، **النظام القانوني للمسؤولية المدنية لمقدمي الخدمات**، أطروحة دكتوراه (منشورة) تخصص قانون المنافسة والاستهلاك–كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم الحقوق جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان الجزائر (2018/2017) ص 190.

[2] – Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contrast.

[3] – 2–Art 132 –1 : Dans les contrats conclus entre professionnels et non– professionnels, ou consommateur, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de crées, au détriment du non– professionnels ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat. Code de la consommation, 15 Emme Edition, Dalloz, paris, 2010, p208

[4] –Art: 212–1 code de la consommation: Dans les contrat conclus entre professionnels et consommateurs، sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer، au détriment du consommateur، un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat.

وحقوق الأطراف المتعاقدة من خلال نص المادة 1171 من ق.م المعدلة بمقتضى المرسوم رقم 131 الصادر في 2016، والمعدل بالقانون رقم 287 لسنة 2018 الصادر في 2018/04/20 والتي جاء في نصها:" في عقد الإذعان، يعد كأن لم يكن كل شرط ينطوي على إخلال جسيم بين حقوق والتزامات أطراف العقد، ولا عبرة في تقدير هذا الإخلال الجسيم بموضوع العقد الرئيس ولا بمدى ملاءمة الأداء المقابل"[1].

أما بالنسبة للدول العربية فلم تتطرق لموضوع الشروط التعسفية رغم أنها كانت السباقة في مواجهته، وتعد مصر أولى هذه الدول التي كان للمشرع المصري فضل السبق في التنظيم التشريعي لعقود الإذعان والتصدي للشروط التعسفية التي تتضمنها، وذلك من خلال نص المادة 149 من القانون المدني رقم 131 لسنة 1948 الصادر في 16 يوليو 1948، حيث تعامل بشكل غير مباشر مع موضوعها من خلال نظرية الإذعان[2]، وعليه فالقانون المدني المصري تعامل مع هذه الشروط من خلال التعامل مع مصدرها، دون التركيز مباشرة على عناصر الشرط التعسفي الداخلة في تكوينه، مما أعطى للقاضي سلطة تقديرية واسعة في تعامله معها دون تقييده أو وضع حدود إلا عن طريق العدالة.

أما في القوانين الخاصة وبموجب المادة 10 من قانون حماية المستهلك رقم 67 لسنة 2006 بإصدار قانون حماية المستهلك، الملغاة بموجب قانون حماية المستهلك رقم 181 لسنة 2018 بشأن سياسة الإبدال والإرجاع، والتي انتقل مضمونها إلى نص المادة 28 التي جاء في نصها على أنه:" يقع باطلا كل شرط يرد في عقد أو وثيقة أو مستند أو غير ذلك مما يتعلق بالتعاقد مع مستهلك، إذا كان من شأنه خفض أي من التزامات المورد الواردة أو لائحته التنفيذية أو إعفاؤه منها"[3].

---

[1] – Art.1171 code civil : Dans un contrat d'adhésion, toute clause non négociable, déterminée à l' avance par l'une des parties, qui crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat et réputée non écrite. L'appréciation du déséquilibre significatif ne porte ni sur l'objet principal du contrat ni sur l'adéquation du prix à la prestation.

[2]– عبد المجيد خلف العنزي، **الشروط التعسفية بين المفهوم التقليدي لعقد الإذعان والاتجاهات الحديثة لحماية المستهلك، *مجلة كلية القانون الكويتية العالمية***، السنة 10–ملحق خاص–العدد 10، أبحاث المؤتمر السنوي 8، الجزء 1، ربيع الأول 1443هـ، نوفمبر 2021، ص 181.

2–إبراهيم عبد العزيز داود، **حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية دراسة تحليلية مقارنة في ضوء نظريتي عقود الإذعان وعقود الاستهلاك**، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2014، ص117.

وعلى غرار باقي الدول العربية وبالرغم من أن تنظيم الشروط التعسفية من الناحية القانونية لم يكن مستبعدا عن القانون المدني الجزائري، إلا أنه لم يتم تسليط الضوء عليه إلا حديثا، حيث لا نجد تعريفا صريحا للتعسف وإنما هناك إشارة لمعايير التعسف حيث اعتمد المشرع الجزائري في تعريفه للشروط التعسفية على نص المادة 41 من القانون المدني قبل إلغائه بموجب الأمر رقم 05-10 الصادر في 26 جوان 2005 المعدل والمتمم للأمر رقم 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 والمتضمن القانون المدني وعمد إلى إدراج "نظرية التعسف في استعمال الحق" ضمن نصوص القانون المدني من خلال نص المادة 124 مكرر[1]، التي جاء في نصها:" يشكل الاستعمال التعسفي للحق خطأ لا سيما في الحالات الآتية:

- إذا وقع بقصد الاضرار بالغير؛
- إذا كان يرمي للحصول على فائدة قليلة بالنسبة إلى الضرر الناشئ للغير؛
- إذا كان الغرض منه الحصول على فائدة غير مشروعة[2].

[1]- لقد أدرج المشرع الجزائري **نظرية التعسف في استعمال الحق** ضمن نضوض القانون المدني قبل تعديله بالقانون رقم 05-10 المؤرخ في 20 يونيو 2005، من خلال نص المادة 41 منه تحت الباب الثاني الخاص بالأشخاص الاعتبارية والطبيعية، وتحت الفصل الأول المتعلق بأحكام الأشخاص الطبيعية، وفي هذا الصدد يقول **الأستاذ علي فيلالي:**" لقد أثار هذا النص الذي ورد في الكتاب الأول من التقنين المدني المعنون "**أحكام عامة**" بعض التساؤل حول علاقة التعسف في استعمال الحق بالمسؤولية المدنية ولا سيما عنصر الخطأ، حيث يرى بعض الفقه أنه لا توجد علاقة بين الأمرين في حين يرى البعض أن علاقة التعسف في استعمال الحق بالمسؤولية المدنية هي علاقة طبيعية حيث يتمثل جزاء التعسف في استعمال الحق في التعويض الذي يعتبر جوهر المسؤولية المدنية، كما أن حالات التعسف ما هي إلا صورة من صور الخطأ، وهذا هو الحل الذي اهتدى إليه المشرع من خلال القانون رقم 05-10 المعدل للقانون المدني حيث ألغيت المادة 41، وتم تعويضها بمادة جديدة تحت رقم 124 مكرر..."أنظر علي فيلالي، **الالتزامات. الفعل المستحق للتعويض** موفم للنشر، الجزائر، الطبعة الثانية، 2007، ص 63. **نقلا** عن أحمد بورزق، **الشروط التعسفية في عقد المعاوضة بين الفقه الإسلامي والقانون الوضعي**، أطروحة دكتوراه علوم (منشورة)في العلوم الإسلامية تخصص شريعة وقانون قسم العلوم الإسلامية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة الحاج لخضر باتنة الجزائر ص 64. (الحاشية)

[2]- المادة 124 مكرر أضيفت بالقانون رقم 05-10 المؤرخ في 20 يونيو 2005 ج.ر.ع 44 ص23.

وبهذا يكون المشرع الجزائري قد خالف التشريعات العربية الأخرى بما فيها التشريع المصري من حيث موضع النص، حيث جاء موضعه ضمن الباب التمهيدي للقانون المدني[1]. وباستقراء نصوص القانون المدني يتضح أن المشرع الجزائري لم يضع تعريفا للشروط التعسفية واكتفى ببيان أحكام تضمين العقد لمثل هذه الشروط، حيث نصت المادة من ق. م. ج على أنه:" إذا تم العقد بطريقة الإذعان، وكان قد تضمن شروطا تعسفية، جاز للقاضي أن يعدل هذه الشروط أو أن يعفي الطرف المذعن منها، وذلك وفقا لما تقضي به العدالة ويقع باطلا كل اتفاق على خلاف ذلك".

وما نستشفه من أحكام هذه المادة أن مجال وجود الشروط التعسفية هو **عقود الإذعان**، وهذا ما يجعل الدراسة تتوجه إلى البحث في **النصوص الخاصة** بحماية المستهلك، وبالرجوع إلى القانون رقم 89-02[2] المؤرخ في أول رجب عام 1409هـ الموافق 07 فبراير 1989م، والمتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك، والقانون رقم 09-03[3] المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش والأمر 95-06[4] المتعلق بالمنافسة والمرسوم 90-266[5] المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات، نجد إشارة من المشرع الجزائري إلى رغبته في القضاء على الشروط التعسفية لكنه لم يمنحها تعريفا واضحا.

---

[1]- أحمد بورزق، **الشروط التعسفية في عقد المعاوضة بين الفقه الإسلامي والقانون الوضعي**، أطروحة دكتوراه علوم (منشورة)في العلوم الإسلامية تخصص شريعة وقانون-قسم العلوم الإسلامية-كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة الحاج لخضر باتنة الجزائر ص 64.

[2]- قانون رقم 89-02 المؤرخ في 07 فيفري 1989، يتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك، ج.ر.ع 06 صادر بتاريخ 08 فيفري 1989 (ملغى).

[3]- قانون رقم 09-03 مؤرخ في 25 فيفري 2009، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ج..ر.ع 15 صادر في 08 مارس 2009 معدل ومتمم.

[4]- الأمر رقم 95-06 مؤرخ في 23 شعبان عام 1415 هـ الموافق 25 يناير سنة 1995. يتعلق بالمنافسة، ج.ر.ع 9، مؤرخ في 22 رمضان عام 1415 هـ الموافق ل 22 فبراير سنة 1995م.

[5]- مرسوم تنفيذي رقم 90-266 مؤرخ في 25 صفر عام 1411 هـ الموافق 15 سبتمبر سنة 1990 يتعلق بضمان المنتوجات والخدمات، ج.ر.ع 40 مؤرخ في 29 صفر 1411 هـ الموافق لـ 19 سبتمبر سنة 1990م.

ونظرا للعلاقة المباشرة التي تربطها بالمستهلك، قام المشرع الجزائري باستحداث نظاما خاصا بالشروط التعسفية لتوفير الحماية للمستهلك فصدر المرسوم التنفيذي رقم 06-306[1] تطبيقا لقانون الممارسات التجارية رقم 04-02[2] الذي ينظم القواعد المطبقة على الممارسات التجارية[3]، وبموجب الفقرة 5/3 عرف المشرع الجزائري الشرط التعسفي على أنه:" **شرط تعسفي:** كل بند أو شرط بمفرده أو مشتركا مع بند واحد أو عدة بنود أو شروط أخرى من شأنه الإخلال الظاهر بالتوازن بين حقوق وواجبات أطراف العقد"[4].

وقد تأثر المشرع الجزائري بالتعريف الذي وضعه المشرع الفرنسي في إطار التوجيه الأوروبي، ولم يغفل عن تعريف الشروط التعسفية ولكنه كان تعريفا عاما يصلح لوضعه في أي إطار قانوني آخر غير قانون المستهلك، وذلك لأنه لا يعكس الغرض من توفير الحماية من الشروط التعسفية، وهو حماية المستهلكين. كما أنه لا يحدد بدقة طرفي العقد، كما فعل المشرع الفرنسي، مما يوفر نفس الدرجة من الحماية لكلا الطرفين، وهذا يتعارض مع هدف نظام الشرط التعسفي في تحقيق حماية الطرف الضعيف (المستهلك) ضد الطرف القوي (المهني). ومع ذلك نجد أن المشرع الجزائري قدم تعريفا للبند التعسفي، وأزال الغموض عن الكثير من الأمور التي تتعلق بتحديد طبيعة الشروط التي تستوجب الحماية القانونية، والمعايير الواجب توافرها في الشرط حتى يعتبر شرطا تعسفيا.

ولذلك فإن التعريف المنصوص عليه في المادة 132 من القانون 95-96 لسنة 1995 في القانون الفرنسي جاء تعريفا شاملا وواضحا يعكس الغاية من وضع الشروط التعسفية سواء من حيث نوع العقود المبرمة ومن حيث محل الحماية، ومن حيث المسؤول عن وضع الشروط،

---

[1]- مرسوم تنفيذي 06-306 مؤرخ في 10 سبتمبر 2006، يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والبنود التي تعتبر تعسفية، ج.ر.ع 56، الصادر في 11 سبتمبر 2006، معدل ومتمم بموجب المرسوم التنفيذي رقم 08-44 مؤرخ في 03 فيفري 2008، ج.ر.ع 07، الصادر في 10 فيفري 2008.

[2]- القانون 04-02 مؤرخ في 5 جمادى الأولى عام 1425 هـ الموافق 23 يونيو سنة 2004، يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية (معدل ومتمم).

7-بوشارب إيمان، **حماية المستهلك من الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك**، دار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر 2018، ص 69.

1-المادة 3 الفقرة 5 من القانون 04-02 المؤرخ في 5 جمادى الأولى عام 1425، الموافق لـ 23 يونيو لسنة 2004، يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، ج.ر. ع 49، المؤرخة في 27 يونيو 2004، ص3.

وحتى من حيث الأثر من وجود الشروط وهو الاختلال الظاهر بين حقوق والتزامات الأطراف المتعاقدة.

ثالثا-التعريف القضائي للشرط التعسفي في عقود الاستهلاك

إن المشرع الفرنسي قد استبعد القضاء من الاجتهاد لإيجاد تعريف للشرط التعسفي، بمقتضى التعريف الذي أقره في نص المادة 35 من القانون رقم 78-23 الصادر في 1978/01/10 المتعلق بحماية وإعلام المستهلكين بالسلع والخدمات، حسب محكمة النقض الفرنسية التي تبنت غير أن محكمة النقض الفرنسية التي تعتبر من الوقت الذي يبرم فيه العقد بين مهني ومستهلك، ويمثل هذا العقد ولو جزئيا خاصية، حيث تبنت محكمة النقض مفهوم الشرط التعسفي واعتبرت أن الشرط التعسفي يعتبر تعسفيا إذا كان يتضمن تصرفا غير مشروع يعدل المبادئ العامة بشكل غير متوافق مع الاحترام الواجب لحسن النية"[1].

وقد عرفت محكمة النقض المصرية الشرط التعسفي بأنه:" الشرط الذي يأتي متناقضا مع جوهر العقد باعتباره مخالفا للنظام العام"[2].

ومن خلال هذه التعريفات المختلفة نجد أنها تشترك في العديد من العناصر كون الشروط التعسفية هي تلك الشروط المدرجة مسبقا، بطريقة مكتوبة فيعقد بين مهني ومستهلك من قبل الطرف الأقوى، تعطيله ميزة فاحشة تخل بالتوازن في العقد.

أمّا بالنسبة للقضاء الجزائري لا يوجد فيه ما يمكن من خلاله استخلاص موقعه حول تحديد مفهوم الشرط التعسفي ولعل السبب في ذلك راجع إلى كون المشرع الجزائري تطرق إلى تحديد هذه المفاهيم ولم يترك المجال للقضاء، غير أنه نجده أعطى الحق للقاضي في تقدير الطابع التعسفي للشرط[3].

---

[1] -Art 35 loi n° 23-78 de 10-01-1978

[2]- عبد العزيز زردازي، **مواجهة الشروط التعسفية كآلية لحماية المستهلك**، ***مجلة الحقوق والحريات***، العدد 4، عدد خاص، أبحاث الملتقى الدولي السابع عشر حول:" الحماية القانونية للمستهلك في ظل التحولات الاقتصادية الراهنة المنعقد يومي 11/10 أبريل 2017، مخبر الحقوق والحريات في الأنظمة المقارنة ومخبر أثر الاجتهاد القضائي على حركة التشريع، قسم الحقوق-كلية الحقوق والعلوم السياسية-جامعة محمد خيضر-بسكرة-أبريل 2017، ص 77.

- يمينة برابح، **خصوصية الحماية القانونية من الشروط التعسفية في عقد الاستهلاك**، ***المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية***، المجلد 08، العدد 01(2023)، ص967.[3]

ونتيجة للثورة التكنولوجية التي شهدها منتصف القرن العشرين، والتي صاحبها ظهور الأنترنت بالإضافة إلى ظهور الهواتف الذكية، أصبح المستهلك يحمل وصفا جديدا وظهر ما يطلق عليه "بالمستهلك الالكتروني" فكان لزاما على القانون أن يستجيب لكل تطور تكنولوجي باعتباره أداة للتقدم والرقي.

وبهذا اتجه البعض إلى تعريف الشروط التعسفية في عقد التجارة الإلكتروني بأنها:" الشروط التي يدرجها التاجر أو مقدم الخدمة في العقد الإلكتروني المبرم مع المستهلك، والتي تؤدي إلى اختلال التوازن بين حقوق والتزامات الطرفين ضد مصلحة المستهلك".[1] حيث ألزم المشرع الجزائري وكالات السياحة والأسفار وبمقتضى نص المادة 17 مكرر من المرسوم التنفيذي رقم 10-186، المعدلة والمتممة لنص المادة 17 مكرر من المرسوم التنفيذي رقم 2000-48 المحدد لشروط وكيفيات إنشاء وكالات السياحة والأسفار واستغلالها أنه:" يتعين على الوكالة السياحية والأسفار استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال لترقية وتسويق مقصد الجزائر..."[2].

ومن خلال كل ما سبق نجد أن المشرع الجزائري والمشرع المصري لم يحصرا نطاق الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك على خلاف المشرع الفرنسي وهذا الاختلاف الذي سيؤدي إلى اختلاف العناصر الواجب توافرها في الشرط التعسفي بين القانون الجزائري والقانون المصري ونظيريهما القانون الفرنسي.

الفرع الثاني: عناصر الشرط التعسفي

فيما يخص عناصر الشرط التعسفي فإن الاختلاف يكمن في العنصر الأول بين التشريع الفرنسي والتشريع الجزائري بحكم أن طبيعة العقد في مجال الشروط التعسفية، هو عقد الاستهلاك أما في التشريع الجزائري هو عقد الإذعان، أما بالنسبة للتشريع المصري فيتفق مع المشرع الجزائري في نفس العناصر.

---

[1]- خالد ممدوح إبراهيم، **حماية المستهلك في المعاملات الإلكترونية دراسة مقارنة**، دار الجامعية للنشر والتوزيع-الإسكندرية-مصر، 2007، ص 207.

1-المادة 17 مكرر من المرسوم التنفيذي رقم 10-186، مؤرخ في 2 شعبان عام 1431 الموافق 14 يوليو سنة 2010، المعدلة والمتممة لنص المادة 17 مكرر من المرسوم التنفيذي رقم 2000-48 المؤرخ في 25 ذي القعدة عام 1420 الموافق أول مارس سنة 2000 الذي يحدد شروط وكيفيات إنشاء وكالات السياحة والأسفار واستغلالها، ج.ر ع 44 المؤرخة في 9 شعبان 1431 الموافق لـ 21 يوليو 2010.

أولا: عناصر الشرط التعسفي في القانون الفرنسي:

حسب ما جاء في تقنين الاستهلاك الفرنسي، عمد المشرع إلى تبني ثلاث عناصر للاعتداد بالشرط التعسفي في العلاقة العقدية وهي: أن يكون مجال الشرط عقد استهلاك، وأن ينتج عنه اختلال توازن العقد وأن يكون هذا الشرط مكتوبا على النحو التالي:

1. أن يكون مجال الشرط التعسفي عقد استهلاك:

بالرجوع إلى التشريع الفرنسي وعلى خلاف ما ذهب إليه المشرع الجزائري فإن الأمر يختلف حسب ما هو موجود ضمن التشريع الفرنسي في مجال طبيعة العقود المعنية بتطبيق أحكام الشروط التعسفية، بحيث أن تقنين الاستهلاك الفرنسي ومن خلال مادته1/4 L132 ، المعدلة بالقانون رقم 2008-776 الصادر بتاريخ الرابع من شهر أوت سنة 2008 والتي حلت محلها المادة 212-6/1، بعدما تم إعادة صياغة تقنين الاستهلاك الفرنسي بموجب الأمر رقم 2016-301 ، لم يحصر مجال الحماية من الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك التي تتخذ طابع الإذعان، بل وسع من نطاق الحماية إلى أي عقد استهلاك سواء أكان يكتسي طابع الإذعان، أو أبرم بعد التفاوض حول شروطه بكل حرية بين المستهلك والمحترف، بحيث نصت المادة 112 السالفة الذكر في معرض بيان مجال تطبيق أحكام البنود التعسفية على أنه ... هذه الأحكام تطبق مهما كان شكل أو حامل العقد ويكون كذلك بالأخص وصل طلبية، فاتورة وصل الضمان، جدول وصل التسليم تذكرة، وصل تضمن نصوص وبنود تم التفاوض حولها بشكل حر أم لا أو مرجعيات الشروط عامة معدة مسبقا".

وعليه وحسب ما هو موجود ضمن التشريع الفرنسي، فإن مجال الحماية من الشروط التعسفية غير محصور في عقود الإذعان فقط، طالما أن المشرع الفرنسي نص صراحة ضمن المادة 212-6/1 على أن الأحكام الحمائية التي يتضمنها تقنين الاستهلاك، الموجهة لحماية المستهلك من التعسف التعاقدي، تطبق على أي عقد مهما كان شكله أو حامله تضمن بنودا سواء أخضعت تلك البنود للتفاوض الحر من طرف المستهلك أم انفرد المحترف بوضعها في العقد دون منح المستهلك إمكانية التفاوض حولها.

ومن ثم فإن طبيعة العقد المعني بتطبيق أحكام الشروط التعسفية في التشريع الفرنسي هو عقد الاستهلاك، سواء كان عقد إذعان أو عقد مساومة، الأمر الذي يستجيب لمتطلبات قانون حماية المستهلك .

بالإضافة إلى بقية العناصر التي ستتناولها الدراسة بالنسبة للقانون الجزائري.

ثانيا: عناصر الشرط التعسفي في القانون المصري والجزائري:

من خلال تعريف المشرع للشرط التعسفي بموجب المادة 03 الفقرة 05 من القانون 04-02 المعدل والمتمم نستخلص ثلاث عناصر للشرط التعسفي في القانون الجزائري وهي:

1. أن يكون مجال الشرط التعسفي عقد اذعان محله بيع سلعة أو تأدية خدمة

عرف المشرع الجزائري عقد الإذعان في المادة 04/03 من القانون 04-02 المعدل والمتمم بأنه:" يقصد في مفهوم هذا القانون: ...عقد كل اتفاق أو اتفاقية تهدف إلى بيع سلعة أو تأدية خدمة. حرر مسبقا من أحد أطراف العقد مع إذعان الطرف الآخر، بحيث لا يمكن هذا الأخير احداث تغيير حقيقي فيه"[1].

كما تكرر هذا التعريف بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 306/06 في الفقرة الثانية من المادة الأولى بأنه:" يقصد بالعقد في مفهوم هذا المرسوم وطبقا للمادة 03 الحالة الرابعة من القانون 04-02... كل اتفاق أو اتفاقية تهدف إلى بيع سلعة أو تأدية خدمة. حرر مسبقا من أحد أطراف الاتفاق مع إذعان الطرف الآخر بحيث لا يمكن هذا الأخير إحداث تغيير حقيقي فيه"[2]. على أن يكون محل العقد بيع سلع أو تأدية خدمة[3].

---

[1]- المادة 3 الفقرة 04 من القانون 02-04 المؤرخ في 5 جمادى الأولى عام 1425، الموافق لـ 23 يونيو لسنة 2004، يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، ج.ر. ع 49، المؤرخة في 27 يونيو 2004.

[2]- المادة الأولى الفقرة 03 من المرسوم التنفيذي لقم 06-306، المؤرخ في 2006/09/10، الذي يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية، ج.ر.ع 56، المؤرخة في 2006/09/11.

[3]- المادة 01 الفقرة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 06-306 المؤرخ في 17 شعبان عام 1427 الموافق ل 10 سبتمبر 2006 يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية، ج.ر ع 56 المؤرخة في 11 سبتمبر 2006.

ونستخلص من خلال هذا أن المشرع الجزائري قد تبنى المفهوم الموسع لعقود الإذعان ووسع الحماية من الشروط التعسفية لتشمل المهنيين والمستهلكين معا وهو الأمر الذي تؤكده المادة الأولى من القانون 04-02 المعدل والمتمم" يهدف هذا القانون إلى تحديد قواعد ومبادئ شفافية ونزاهة الممارسات التجارية التي تقوم بين الأعوان الاقتصاديين وبين هؤلاء والمستهلكين"[1].

أما من حيث مجال هذه الشروط التعسفية فقد حدد المشرع الجزائري على أنها تكون في عقود الإذعان فقط، والتي لا تكون إلى في دائرة معينة تحددها الخصائص التالية[2]:

- تعلق العقد بسلع أو مرافق تعتبر من الضروريات بالنسبة للمستهلكين أو المنتفعين.
- احتكار الموجب لهذه السلع احتكارا فعليا أو قانونيا، أو على الأقل سيطرته عليها بصورة تجعل المنافسة فيها محددة النطاق.
- صدور الايجاب إلى الناس كافة وبشروط واحدة وعلى نحو مستمر ومدة غير محددة.

ومن خلال الطرح السابق نجد أن المشرع الجزائري كان عليه توسيع دائرة الحماية من الشروط التعسفية إلى عقود أخرى بالإضافة إلى عقود الإذعان.

كما نصت المادة 2/01 من المرسوم التنفيذي رقم 06-306[3] المحدد للعناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية على أنه يقصد بالعقد في مفهوم هذا المرسوم وطبقا للمادة الثالثة الحالة الرابعة من القانون رقم 04-02[4] المؤرخ في 23 يونيو والمذكور أعلاه، كل اتفاق أو اتفاقية تهدف إلى بيع سلعة أو تأدية خدمة حرر مسبقا من أحد أطراف الاتفاق مع إذعان الطرف الآخر بحيث لا يمكن هذا الأخير إحداث تغيير حقيقي فيه[5].

---

[1]- المادة 01 من القانون 02/04 المعدل والمتمم.

[2]- حسينة شرون وحملاوي نجاة، **حماية المستهلك من الشروط التعسفية في ظل القانون 02/04 بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية**، ***مجلة الحقوق والحريات***، ع 04 (أفريل 2017)، ص 54.

[3]- مرسوم تنفيذي 06-306 مؤرخ في 10 سبتمبر 2006، يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والبنود التي تعتبر تعسفية، جرع 56، الصادر في 11 سبتمبر 2006، معدل ومتمم بموجب المرسوم التنفيذي رقم 4408 مؤرخ في 03 فيفري 2008، ج. ر.ع 07، الصادر في 10 فيفري 2008.

[4]- القانون 04-02 مؤرخ في 5 جمادى الأولى عام 1425 الموافق 23 يونيو سنة 2004، يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية (معدل ومتمم).

[5]- أنظر المادة 1 الفقرة 2 من المرسوم التنفيذي 06-306 المعدل والمتمم.

من خلال نص المادة يتضح أن المشرع الجزائري قام بتحديد مفهوم العقود المعنية بتطبيق أحكام البنود التعسفية، بالقول بأنها كل اتفاق يتعلق موضوعه ببيع سلعة أو تأدية خدمة ذلك الاتفاق يفرغ مسبقا في محرر مكتوب من طرف المحترف الذي ينفرد بوضع شروط وبنود العقد، بشكل لا يكون معه المستهلك سوى الإذعان لتلك الشروط دون إمكانية إحداث تغيير حقيقي في العقد.

وعليه فإنه من خلال التمعن في نص المادة السالفة الذكر، يتضح أن عقد الاستهلاك الذي يخضع لقانون حماية المستهلك فيما يتعلق بأحكام البنود التعسفية كآلية لإعادة التوازن العقدي، ما هو إلا عقد إذعان محرر بشكل مسبق من طرف المحترف، مع انفراد هذا الأخير بوضع شروط وبنود العقد دون منح أي فرصة للمستهلك للتفاوض بشأنها، بحيث لا يكون له سوى إمكانية الانضمام العقد والاذعان للشروط المحددة مسبقا من طرف المحترف وإما الاحجام عن التعاقد. وتأسيسا لما سبق يظهر جليا أن طبيعة العقود المعنية بتطبيق أحكام الشروط التعسفية كآلية لحماية المستهلك من التعسف التعاقدي هي عقود الإذعان التي تفرغ في شكل مكتوب، ومنه فالمشرع الجزائري وبموجب الأحكام الخاصة لحماية المستهلك، يكون بذلك قد حصر مجال حماية المستهلك من الشروط التعسفية في عقود الإذعان.

2. أن يكون العقد مكتوباً

إن المشرع الجزائري من خلال المادة 03 أقر أن عقد الإذعان الذي يكون مجالا للشروط التعسفية يجب أن يكون محررا مسبقا من خلال عبارة "...حرر مسبقا"[1]، على أنه وفي هذه الحالة إذا كان عقد الإذعان في توسع مفهومه يشمل العقود المبرمة شفاهه، فإن المقصودة هي التي تكون في مجموعها أو في جزء منها مكتوبة مسبقا[2].

والمقصود بالكتابة في هذه الحالة، ليست الكتابة الرسمية[3] فقط، وإنما مجرد إيراد الشروط العامة للتعاقد في الوثائق المختلفة التي تصدر عن المحترف أو العون الاقتصادي كما هو الحال في طلب الشراء، الفاتورة، سند الضمان، وصل التسليم وغيرها.

---

[1]– المادة 03 من القانون 02-04 المعدل والمتمم.

[2]– حسينة شرون وحملاوي نجاة، مرجع سابق ص 54.

[3]– **الكتابة الرسمية**: هي التي يحررها موظف عمومي مختص حسب المادة 324 من القانون المدني الجزائري.

وقد نصت المادة الرابعة في فقرتها 02 عن الحالة التي يمكن ان ينجز العقد على شكل طلبية أو فاتورة أو سند ضمان أو جدول أو وصل تسليم أو سند أو أي وثيقة أخرى مهما كان شكلها أو سندها تتضمن الخصوصيات أو المراجع المطابقة لشروط البيع العامة المقررة سلفا"[1].

وفي هذا الصدد ما يلاحظ أن موقف المشرع الجزائري يتوافق وموقف المشرع الفرنسي الذي اشترط أن يكون الشرط التعسفي مكتوبا، والجدير بالذكر أن تعداد المشرع للسندات المُتضمِنة شروطا تعسفية جاءت على سبيل المثال فيمكن أن تدرج في أي وثيقة مهما كان شكلها تتضمن الشروط العامة الخاصة بالعقد.

3. أن يكون الشرط التعسفي السبب في الاختلال الظاهر لتوازن العقد.

من خلال التعريف الذي أعطاه المشرع الجزائري للشرط التعسفي بموجب المادة 03 الفقرة 05 من القانون 04/02 المعدل والمتمم بقوله"... من شأنه الإخلال الظاهر بالتوازن بين حقوق وواجبات أطراف العقد"[2]، وعليه فالشرط المتضمن في عقد الاذعان الذي من شأنه احداث عدم توازن ظاهر بين حقوق والتزامات الاطراف هو لا محال شرط تعسفي، ونستنتج أن المشرع قد أخذ بمعيار الاختلال الظاهر لتوازن العقد متأثرا بما ذهب اليه المشرع الفرنسي في هذا الصدد الذي نقله هو بدوره من التعليمة الاوروبية لسنة 1993[3].

4. أن يكون أحد أطراف العقد مستهلكا أو عونا اقتصاديا

عَمَدَ المشرع الجزائري نظاما عاما للحماية من الشروط التعسفية يهتم بحماية المستهلك والعون الاقتصادي على حد سواء من تعسف العون الاقتصادي وتجلى هذا الموقف من خلال نص المادة الاولى من القانون 02/04 المعدل والمتمم الذي يهدف الى تحديد قواعد ومبادئ شفافية ونزاهة الممارسات التجارية والتي تقوم بين الاعوان الاقتصاديين، وبين هؤلاء والمستهلكين، وكذا حماية المستهلك واعلامه[4].

---

[1]– المادة 04 الفقرة 02 من القانون 02-04 المعدل والمتمم.

[2]– المادة 03 الفقرة 05 من القانون 02/04 المعدل والمتمم.

[3]– زيوش عبد الرؤوف، **حماية المستهلك من الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك**، **المجلة *الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية***، مجلد 05، ع03، (ديسمبر 2020)، ص 104.

[4]– المادة 01 من القانون 02/04، المعدل والمتمم.

وعليه نستنتج أنه لإعمال الحماية المقررة بموجب القانون 04-02 يتعين قيام عقد إذعان بين محترف ومحترف أو بين محترف ومستهلك.

ثالثا: تمييز الشرط التعسفي عن الأنظمة المشابهة

إن مفهوم البند التعسفي قد يتشابه مع بعض المفاهيم الأخرى وللإجابة على التساؤلات المطروحة وجب على الدراسة أن تتناول بالمقارنة التمييز بين الشرط التعسفي والشرط الجزائي وهذا في (1)، والتمييز بين الشرط التعسفي والشر ط غير المشروع وهذا في (2)، والتمييز بين الشرط التعسفي والشرط النموذجي وهذا في (3).

1. تمييز الشرط التعسفي عن الشرط الجزائي:

إن كتب الفقه القديمة لم تَعرف عبارة "**الشرط الجزائي**"، فكانت معروفة لدى القوانين الغربية فنجدها في القانون الفرنسي " **La clause pénale** "[1]، حيث نصت المادة 1226 من القانون المدني الفرنسي على أن "**الشرط الجزائي**":" هو ذلك الشرط الذي يحدد بموجبه الفريقان المتعاقدين بذاتهما وبصورة جازمة مقدار التعويض المتوجبة الأداء في حالة عدم التنفيذ"[2]، كما نصت المادة 1229 من نفس القانون السابق على أن **الشرط الجزائي:**" تعويض الدائن عن الأضرار التي تلحقه من جراء عدم تنفيذ الالتزام الأصلي[3]"، أما فيما يخص سلطة القاضي تجاه الشرط الجزائي فإن المشرع الفرنسي أَخذ بمبدأ ثبات "**الشرط الجزائي**" في القانون المدني الفرنسي "**قانون نابوليون**"، حيث نصت المادة 1152 منه على أنه:" عندما يتضمن الاتفاق على أَنَّ من يُقصّر في تنفيذه يُلزَم بدفع مبلغ على سبيل التعويض ولا يمكن الحكم للمتعاقد الآخر بمبلغ يزيد أو ينقص على هذا المبلغ". ومن خلال المادة السابقة الذكر نجد أن القانون لم يمنح القاضي السلطة في تعديل الشرط الجزائي المتفق عليه زيادة أو نقصانا[4].

أما بالنسبة للقوانين العربية فقد تأثرت بالقوانين الغربية وظهرت عندها عبارة "**الشرط الجزائي**" وطبقتها في قوانينها وأنظمتها، بعد التعديلات التي أُدخلت عليها. ويعتبر القانون

---

[1]- محمد المنتصر محمد سري الدين محمد صالح، **استحقاق الشرط الجزائي (دراسة مقارنة)**، ***المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي***، الإصدار 42، أكتوبر 2022، ص 207.

[2]- المادة 1226 من القانون المدني الفرنسي.

[3]- المادة 1229 من القانون المدني الفرنسي.

[4]- محمد المنتصر محمد سري الدين محمد صالح، **استحقاق الشرط الجزائي (دراسة مقارنة)، المرجع السابق**، ص 207.

المصري أول قانون عربي أَخذ "**بالشرط الجزائي**" متأثرا بالقانون الفرنسي[1]، حيث عرف القانون المدني المصري **الشرط الجزائي** من خلال نص المادة 223 منه حيث جاء فيها:" يجوز للمتعاقدين أن يحددا مقدما قيمة التعويض بالنص عليها في العقد أو في اتفاق لاحق، ويراعي في هذه الحالة أحكام المواد من 215 إلى 220 "[2]. حيث نصت المادة 215 على:" ...على استحالة التنفيذ للالتزام..."، كما نصت المادة 216 على أنه:" يجوز للقاضي أن ينقص مقدار التعويض أو ألا يحكم بتعويض ما إذا كان الدائن بخطئه قد اشترك في إحداث ضرر أو زاد فيه". كما نصت المادة 224 م على ما يلي:

- لا يكون التعويض الاتفاقي مستحقا إذا أثبت المدين أن الدائن لم يلحقه أي ضرر؛
- ويجوز للقاضي أن يخفض هذا التعويض إذا أثبت المدين أن التقدير كان مبالغا فيه إلى درجة كبيرة، أو أن الالتزام الأصلي قد نفذ في جزء منه؛
- ويقع باطلا كل اتفاق يخالف الفقرتين السابقتين.

وبالنظر إلى سلطة القاضي بالنسبة لموضوع **الشرط الجزائي** فقد نصت كل من المادتين 224 و225 من القانون المدني المصري على حالات تطبيق الشرط الجزائي وسلطة القاضي تجاه ذلك:

- الإلغاء: يتم إلغاء الشرط الجزائي في حالة عدم توافر أركان المسؤولية المدنية المتمثلة في الخطأ، والضرر، والعلاقة السببية، وذلك لأن الشرط الجزائي يعد تعويضا عن الضرر، وبالتالي فإن شروط استحقاق ذلك التعويض يجب توافرها وتكون مطلوبة بشكل عام.
- وفق نص المادة 224 ق.م.م، يتمتع القاضي بصلاحية تخفيض الشرط الجزائي في حال أثبت المدين أن تقدير التعويض قد تم تضخيمه وكان مبالغا في تقديره، أو قام المدين بإثبات أنه قام بالوفاء الجزئي لالتزاماته الواردة في العقد؛

[1]– محمد المنتصر محمد سري الدين محمد صالح، المرجع السابق_ص 207.

[2]– المادة 223 من القانون المدني المصري.

- وفق نص المادة 225 ق.م.م فإن تطبيق الزيادة في قيمة الشرط الجزائي يستوجب أن المدين قد ارتكب غشا أو خطأ جسيما نتج عنه ضررا تتجاوز في قيمته مبلغ التعويض المتفق عليه سابقا[1].

وبالرجوع إلى المشرع الجزائري فقد تناول مسألة **الشرط الجزائي** وعبر عنها في المواد من 183-185 من ق.م.ج.

ويشترك كل من الشرط التعسفي والشرط الجزائي، في كون كل منهما شرط يقترن بعقد، وهما من ضمن الشروط التقييدية، التي تقيد حكم العقد المقترنة به. بالإضافة إلى أن مضمون كليهما يؤدي إلى اختلال توازن العقد [2]. وبالبحث عن أوجه الاختلاف، نجد أن الشرط التعسفي المقترن بالعقد مآله هو البطلان، بينما لا يكون مآل الشرط الجزائي هو البطلان ولكن يخضع للتغيير في القيمة إما بالزيادة أو بالنقصان، ولهذا فإن القاضي في حالة الشرط التعسفي يتدخل لإعادة التوازن العقدي ويكون تدخله في إطار تصحيح العقد، بينما تدخله في حالة الشرط الجزائي يكون في إطار تعديل العقد هذا من جهة ، ومن جهة أخرى يكون تدخله وجوبياً في حالة الشرط التعسفي لإنقاذ المتعاقد الضعيف وذلك عن طريق استبعاد الجزء الباطل وهو الشرط التعسفي دون حاجة لاقتران التدخل بطلب يقدم من قبل المتعاقد الضعيف ، بينما في حالة الشرط الجزائي فأن القاضي لا يتدخل في تعديل العقد واعادة التوازن إلا بناء على طلب يقدم من الدائن لزيادة قيمة الشرط الجزائي أو من المدين لطلب انقاصه، مع ملاحظة ان البطلان المنصوص عليه في حالة الشرط التعسفي متعلق بالنظام العام إلا انه يخضع لطريقين الاول ضمن القواعد العامة في القوانين المدنية التي عالجت تلك الشروط في عقود الاذعان او في عقد التأمين، اما الطريق الثاني الذي شدد ذلك الجزاء في عقود الاستهلاك في القوانين الخاصة التي جاءت لحماية المستهلك سواء في لبنان أو مصر أو العراق ضمن قواعد البطلان [3].

---

[1]– محمد المنتصر محمد سري الدين محمد صالح، **استحقاق الشرط الجزائي (دراسة مقارنة)**، ***المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي***، الإصدار 42، أكتوبر 2022، ص 211.

1–منصور حاتم محسن، **العلاقة بين الشرط التعسفي والشرط الجزائي–دراسة مقارنة–**مجلة ***المحقق الحلي للعلوم القانونية والسياسية***، العدد الرابع الستة السابعة، كلية القانون، جامعة بابل، العراق، 2015، ص 163.

[3]– المرجع السابق، ص173.

2. تمييز الشرط التعسفي عن الشرط غير المشروع

يظهر الفرق بين الشرط التعسفي والشرط غير المشروع من عدة نواحي وعليه سنتطرق للفرق بين المصطلحين من الناحية الاصطلاحية، ومن الناحية القانونية، ومن الناحية تعامل القضاء.

أ- تعريف الشرط غير المشروع

إن الشرط غير المشروع هو ذلك الشرط المخالف لقواعد القانون الآمرة التي لا يجوز الاتفاق على مخالفة أحكامها، والتي تكفل في مضمونها احترام النظام العام والآداب العامة[1].

وعليه فإن جزاء وجود الشرط غير المشروع هو البطلان الذي يمكن أن يكون بطلانا مطلقا أو بطلانا نسبيا، حيث يمثل الأول (البطلان المطلق) الأثر الأصلي للبطلان، أي أن وجود الشرط غير المشروع يكون سببا في ابطال العقد بالكامل بما في ذلك الشرط غير المشروع، أما الثاني (البطلان النسبي) فيقتصر على بطلان الشرط غير المشروع فقط دون ابطال العقد الذي يبقى قائما، وهذا ما يعرف في القواعد العامة "**بنظرية انقاص العقد** **Réduction du contrat**" والتي نصت عليها المادة 104 من ق.م.ج والتي جاء في مضمون نصها أنه:" إذا كان العقد في شق منه باطلا أو قابلا للإبطال، فهذا الشق وحده هو الذي يبطل، إلا إذا تبين أن العقد ما كان ليتم بغير الشق الذي وقع باطلا أو قابلا للإبطال فيبطل العقد كله"[2].

ووفقا لما جاء في نص المادة السابقة الذكر، فإن بطلان الشرط دون ابطال العقد هو الأصل في اعمال هذه النظرية، إلا أنه في حالة كان الشرط غير المشروع محل اعتبار في

---

[1]- **القواعد الآمرة:** هي القواعد القانونية التي تأمر بفعل ما أو تنهي عنه، بحيث لا يجوز للأفراد الاتفاق على ما يخالفها. فالعلاقة بين هذه القواعد وبين إرادات الأفراد المخاطبين بأحكامها هي علاقة الخضوع الكامل، ولذلك تسمى القواعد أمرة، وهذا نظرا لاتصالها الوثيق بكيان المجتمع وأسسه ورغبة المشرع في المحافظة عليه أنظر: محمد سعيد جعفور، مدخل إلى العلوم القانونية -الوجيز في نظرية القانون الجزء الأول، ط. 21، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر 2017 ص 111.

[2]- إيمان بوشارب، **حماية المستهلك من الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك**، مذكرة ماجستير (منشورة)، تخصص قانون العقود المدنية، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي-أم بواقي-الجزائر، 2012/2011، ص. 56 و57.

العقد، بطل العقد كله، ويجب احترام نية المتعاقدين للكشف عما إذا كان الشرط الباطل محل اعتبار أم لا.

ب. الفرق بين الشرط التعسفي والشرط غير المشروع

❖ من الناحية الاصطلاحية

لقد ميز المشرع الجزائري من خلال القانون رقم 02/04 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية بين المصطلحين التعسفي وغير المشروع، حيث تناول مفهوم الشرط غير المشروع من خلال الفصل الأول من الباب الثالث المعنون بالممارسات التجارية غير الشرعية، بينما تناول الشروط التعسفية أو كما عرفها بمصطلح البنود من خلال الفصل الخامس من نفس الباب المعنون بالممارسات التعاقدية التعسفية المتعلق بأحكام البنود التعسفي.

❖ من الناحية القضائية

يتعامل القاضي مع الشرطين بشكل مختلف. إذا وجد القاضي شرطًا غير مشروع في العقد، فإنه يقضي ببطلانه تلقائيًا حتى لو لم يطلب الأطراف ذلك. أما إذا كان الشرط تعسفيًا، فلا يمكن للقاضي أن يقرره من تلقاء نفسه، بل يجب أن يكون موضوع دعوى مباشرة للنظر فيه[1].

وقد وضحت محكمةGrenoble ، الغرفة المدنية الأولى، الفرق بين الشرطين في القضية بين UFC[2]وAssociation Clevacances، في قرارها الصادر في 15 يناير 2008. تمحور موضوع القضية حول إلغاء الشروط التعسفية وغير المشروعة لحماية المستهلكين المتضررين من عقود تأجير المنازل النموذجية الصادرة عن Association Clevacances.جاء في حيثيات القرار أن الشرط غير المشروع هو الذي يعارض حكمًا

---

[1]– المرجع السابق.

UFC. Union Fédérale des consommateurs : généralement appelée de manière abrégée **UFC-Que choisir**, est une association loi de 1901 créée le 26 septembre 1951 (JO du 16/10/1951) par André Rome ; elle a pour objet d'informer, de conseiller et de défendre les consommateurs. En 2019, elle réunit 140 associations locales regroupant un peu plus de 138 000 adhérents et assurant 350 points d'accueil répartis sur l'ensemble du territoire français. Les acteurs et responsables de l'UFC-Que Choisir, tant au niveau national que local, sont des bénévoles.

Elle est l'une des quinze associations de consommateurs reconnues comme représentatives par les pouvoirs publics en France. Elle se présente comme fédératrice des attentes et besoins des consommateurs afin de faire pression sur les différents acteurs (industriels, grande distribution, fournisseurs de service, etc.).

L'UFC-Que Choisir agit, notamment en justice, pour que des relations équilibrées s'instaurent entre les producteurs, distributeurs et les consommateurs afin que ces derniers puissent faire valoir leurs droits. Le premier agrément lui a été délivré en 1976.

من النظام العام. مثال على ذلك، البند الذي ينص على أن المالك (المؤجر) يمكنه إنهاء العلاقة العقدية دون رد العربون للمستهلك (المستأجر)، يعد مخالفًا للقواعد العامة التي تقضي بأنه إذا تراجع من قبض العربون يجب عليه رد العربون ومثله، وفقًا للمادة 1590 من القانون المدني الفرنسي والمادة 114 فقرة 1 من قانون الاستهلاك، وهذه الأحكام تعتبر من النظام العام[1].

أما بالنسبة للبند الذي يمنع المستأجر من إحضار أشخاص إضافيين إلى المنزل بدون موافقة المؤجر، فقد اعتبرته المحكمة شرطًا تعسفيًا. وذلك لأن المعتاد في عقود الإيجار أن يدفع المستأجر بدل الإيجار للمحل ككل بغض النظر عن عدد الأشخاص الذين يمكن أن يستوعبهم، حيث يُعتبر هذا الأمر خاصًا بالفنادق[2].

3. تمييز الشرط التعسفي عن الشرط النموذجي

يعرف الشرط النموذجي **La clause type** على أنه:" ذلك البند المعد مسبقا من قبل أحد أطراف العقد لاستخدام العام والتي تتكرر، وتستخدم بصورة غير قابلة للتفاوض"[3]. حيث تشكل هذه البنود في مجموعها الشروط العامة للعقد، ولما كانت مفروضة فإن قبول التعاقد يبقى قبولا ظاهريا وهميا في كثير من الحالات.

إن الشرط النموذجي والشرط التعسفي كشرطين يتداخلان فيما بينهما، إذ أن الشرط التعسفي يعبر عن وصف للثاني، غير أن الملاحظ من الواقع العملي قد يتسم الشرط النموذجي بالتوازن، وعليه يكون الشرط النموذجي في هذه الحالة شرطا نموذجيا بمفهومه الإيجابي، إلا أنه قد يكتسي لون التعسف، وفي هذه الحالة يكون شرطا نموذجيا تعسفيا بمفهومه السلبي، ويتميز الشرط التعسفي عن الشرط النموذجي بتموقعه في عقود الاستهلاك، استغلالا للمركز

---

[1]– إيمان بوشارب، **حماية المستهلك من الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك**، ص59.

[2]– المرجع السابق.

[3]– مقال منشور على الموقع التالي: www.Unidroit.org

Institut international pour l'unification du droit prive : « Principe relatifs au contrat du commerce international », Rome 2004. P 44.

الضعيف للمستهلك، أما الشرط النموذجي فمجاله غير محدود لا من حيث الأشخاص ولا من حيث مجال العقود، كالعقود التي يبرمها المهني في تعاملاته مع المهنيين[1].

رابعا: معايير التي يتحدد من خلالها الطابع التعسفي للشرط

لقد أدى تطور المفهوم القانوني للشرط التعسفي إلى تطور المعايير المعتمدة لتحديد صفة التعسف فيه، حيث نجد أن المشرع الفرنسي قد أقر من خلال المادة 35 من القانون رقم 23/78 المؤرخ في 1978/01/10 والمتعلق بحماية وإعلام المستهلكين على ضرورة توفر معيارين في الشرط حتى يكون تعسفيا[2].

أما القضاء فنجد أن القاضي يعتمد عند إصدار الأحكام على معيار تقليدي يتضمنه القانون المدني، والذي يتعلق بما إذا كان الشرط الوارد في عقد الإذعان تعسفيًا أم لا، وهو معيار العدالة. ومع ذلك، أدى تطور المفهوم القانوني للشروط التعسفية والقواعد المستحدثة لحماية المستهلك منها إلى ظهور عدة معايير يُحدد من خلالها الطابع التعسفي للشرط، حيث نجد أن المشرع الفرنسي قد أقر من خلال المادة 35 من القانون رقم 23/78 المؤرخ في 1978/01/10 والمتعلق بحماية وإعلام المستهلكين على ضرورة توفر معيارين في الشرط حتى يكون تعسفيا، لكنه تخلى عن المعيار الأول ليتبنى معيارا آخر بموجب القانون الصادر في 1995/02/01، الذي استمده من التعليمة الأوروبية لسنة 1993.

في حين نجد أن المشرع الجزائري قد تبنى من بين هذه المعايير معيارا لتحديد صفة التعسف في الشرط.[3]وهنا يثار التساؤل التالي ما هي المعايير المعتمدة في تحديد الطابع التعسفي للشرط؟ وهل للتشريع الجزائري والتشريعات المقارنة نفس المعايير؟

---

[1]–عبير مزغيش ومحمد عدنان بن ضيف، **الضوابط الحمائية المصوبة لاختلال التوازن العقدي في عقود الاستهلاك التعسفية**، ***مجلة الحقوق والحريات***، العدد الرابع أبريل 2017، ص 106.

[2] - Dans les contrats conclus entre professionnels et non-professionnels, ou consommateurs,…lorsque de telles clauses apparaissent imposées aux non professionnels ou consommateurs par un abus de la puissance économique de l'autre partie et confèrent a cette dernière un avantage excessif…Loi n°78-23 du 10 janvier 1978 sur la protection et l'information des consommateurs de produits et de services.

1–بسكري أنيسة، **مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك دراسة مقارنة**، ***مجلة دائرة البحوث والدراسات القانونية والسياسية***، المجلد 5/العدد 02 (2021) ص (24–44)، ص 29.

وعليه، وللإجابة على التساؤل المطروح خصصت الدراسة، معيار التعسف في استعمال القوة الاقتصادية وهذا في (1)، ومعيار الميزة المفرطة وهذا في (2) ومعيار الإخلال الظاهر بين حقوق التزامات طرفي العقد وهذا في (3).

1-معيار التعسف في استخدام القوة الاقتصادية

ويعني ذلك أنّ الضابط المعتمد في تحديد الطابع التعسفي لشرط من الشروط التعاقدية، هو مدى إخلاله أو عدم إخلاله بتوازن العقد بإخلال ظاهر بين حقوق والتزامات طرفي العقد، وذلك حينما يستخدم المهني على المستهلك نفوذه الاقتصادي، ويطلق على هذا المعيار اسم المعيار الشخصي، لأنه يستنتج من القوة الاقتصادية للمهني ومن حجم المشروع الذي يستغله، بالإضافة إلى الإمكانيات المادية التي تستخدمها في ممارسة نشاطه ودرجة الاحتكار التي يتمتع بها، مما يجعل الطرف المستهلك في مرتبة أقل منه[1].

والجذير بالذكر أنه يوجد اختلاف في الفقه الفرنسي حول هذه المسألة فمنهم من يرى أن هذا التعسف هو تعسف في الموقف، في حين يرى البعض الآخر أنه تعسف في استعمال الحق. وبالنظر إلى الاختلافات السابقة يرى الفقه أن معيار التعسف في استعمال التفوق الاقتصادي هو معيار يتصف بالغموض وغير دقيق ومبهم لا يكشف عن المقومات التي يستند عليها لإظهار هذا التفوق، الذي يعتبره البعض ذلك التفوق الذي يتجلى في السيطرة الفنية والتقنية أكثر منها في القوة الاقتصادية، وهذا التفوق هو الذي يعطى للمهني القوة ويمكنه من فرض الشروط التعسفية. وفي هذا الصدد نجد أن لجنة الشروط التعسفية الفرنسية قد تبنت موقفا مفاده التوصية من أجل استبعاد الشروط التي تتم بين طرفي العقد والتي يكون من آثارها قدرة المهني بتعديل شروط العقد بالإرادة المنفردة دون أن يكون للمستهلك حرية في التعبير عن إرادته بشكل واضح وصريح. أما فيما يخص الجانب التشريعي والقضائي فقد تبنى كل من التشريع والقضاء هذا المعيار بمقتضى تطبيق حكم نص المادة 1/442 وهي المادة 6/442 السابقة من قانون التجارة[2] التي جاء في نصها على أنه:" يعد مسؤولا وملتزما بتعويض

---

[1]– خولة بوعروج وسليم بودليو، **الحكم القضائي المعدل للشروط التعسفية في عقد الإذعان مصدر للالتزام**، ***مجلة العلوم الإنسانية***، المجلد 32، العدد 04، ديسمبر 2021، ص 253.

[2]– المادة (1/442) هي المادة (6/442) سابقا من قانون التجارة، المعدلة بالمادة (139) من القانون رقم 1525 لسنة 2020 الصادر في 2020/12/8 والتي جاء في نصها:

الضرر الناشئ عن فعله، في إطار المفاوضات التجارية، عن إبرام أو تنفيذ عقد من قبل أي شخص يقوم بأنشطة إنتاج أو توزيع أو خدمات كل من:

1- حصل أو سعى إلى أن يحصل من الطرف الآخر على ميزة لا تتناسب البثة مع الخدمة المقابلة لهذه الميزة.

2-إخضاع أو محاولة إخضاع الطرف الآخر لالتزامات تؤدي إلى اختلال كبير في حقوق والتزامات الأطراف". وجعل محاولة إخضاع أو اخضاع الطرف الثاني للحصول على ميزة مجحفة، نتيجة تفاوت القوة الاقتصادية أحد أسباب قيام المسؤولية المدنية وأساسا لمواجهة واستبعاد الشروط التعسفية[1].

بعدها أقر المشرع الفرنسي في نص المادة 1/132 من تقنين الاستهلاك الفرنسي لسنة 1993 إلغاء معيار التعسف في استعمال القوة الاقتصادية وأصبحت تتضمن عنصرا واحدا لقيام الشرط التعسفي وهو معيار التعسف عدم التوازن الظاهر بين حقوق والتزامات طرفي العقد[2]، وكان ذلك نتيجة لصدور التوجيه الأوروبي رقم 31/93 المتعلق بحماية المستهلك من الشروط التعسفية، الذي كان له الأثر البالغ على النظام القانوني الفرنسي[3].

ومن خلال ما سبق ترى الدراسة أن معيار الاخلال الظاهر بين حقوق والتزامات الأطراف المتعاقدة، هو أحسن معيار لأنه يوسع من نطاق الحماية القانونية للمتعاقدين في كافة أنواع العقود ومنها عقود الإذعان، والذي يسمح للقضاء بالتدخل لإعادة التوازن للعقد. ولكن وباستقراء نص الفقرة 03 من المادة 5 من القانون 02/04 التي جاء فيها:" كل بند أو

- D imposer des pénalités disproportionnées au regard de l'inexécution d'engagements contractuels ou de procéder au refus ou retour de marchandises ou de la facture établie par le fournisseur, les pénalités ou rabais correspondant au non-respect d'une date de livraison à la non-conformité des marchandises lorsque la dette n'est pas certaine, liquide et exigible, sans même que le fournisseur ait été en mesurée contrôler la réalité grief correspondant.

[1]- عبد المجيد خلف العنزي، **الشروط التعسفية بين المفهوم التقليدي لعقد الإذعان والإتجاهات الحديثة لحماية المستهلك، *مجلة كلية القانون الكويتية العالمية*،** السنة 10-ملحق خاص-العدد 10، أبحاث المؤتمر السنوي 8، الجزء 1، ربيع الأول 1443هـ، نوفمبر 2021، ص 181. مرجع السابق.

[2]- الصادق عبد القادر، **حماية المستهلك من الشروط التعسفية -دراسة مقارنة**-مجلة *آفاق علمية*، المجلد 11 العدد 1 (2019) ص 44.

3-خولة بوعروج وسليم بودليو، **الحكم القضائي المعدل للشروط التعسفية في عقد الإذعان مصدر للالتزام، *مجلة العلوم الإنسانية*،** المجلد 32 العدد 4 ديسمبر 2021، ص 254.

شرط بمفرده أو مترك مع بند واحد أو عنده بنود أو شروط أخرى من شأنه الاخلال الظاهر بالتوازن بين حقوق وواجبات أطراف العقد[1]"، نجد أن المشرع لم يبين كيفية تقدير الطابع التعسفي وترك السلطة التقديرية للقاضي، وهذا ما أكده من خلال نص المادة 110 من ق.م.ج. التي تنص على:" إذا تم العقد بطريقة الإذعان وكان قد تضمن شروطا تعسفية، جاز للقاضي أن يعدل هذه الشروط أو أن يعفي الطرف المذعن منها وذلك وفقا لما تقضي به العدالة. ويقع باطلا كل اتفاق على خلاف ذلك"[2]. وبهذا يكون المشرع الجزائري قد فتح مجالا للقضاء لإصدار أحكاما يمكن أن تكون متناقضة، في ظل حداثة الموضوع الذي يتطلب الدقة مع مزيد من التركيز والاهتمام.

2-معيار الميزة الفاحشة:

تعرف عند بعض الفقهاء بمصطلح الميزة المفرطة والمتجاوزة، التي يحصل عليها المهني من خلال التعاقد، وقد عرفها الفقيه GIAME بأنها:" المقابل المغالي فيه وذلك بواسطة شرط أو عدة شروط تكون مخالفة للقانون المدني أو التجاري"[3].

وبالرجوع إلى التشريع الفرنسي نجد أن المشرع الفرنسي قد تبنى معيار الميزة الفاحشة بموجب المادة 35 من القانون رقم 35/78 المؤرخ في 1978/01/10 المتعلق بحماية واعلام المستهلكين، حيث وضع تعريفا للتعسف من خلال النتيجة التي يحصل عليها المحترف، إذ لا يعتبر الشرط تعسفيا إلا إذا منح المحترف ميزة فاحشة[4].

3-معيار الاخلال الظاهر بين الحقوق والالتزامات

وبالتمعن في التعريف القانوني الذي تضمنته المادة 03 من القانون 04-02 نجد أن المشرع الجزائري اعتمد في تعريفه للشروط التعسفية على معيار واحد للتعسف، وهو الاخلال الظاهر بالتوازن بين حقوق وواجبات أطراف العقد، ويستشف من هذا أن المشرع أخذ بالمعيار الذي اعتمده المشرع الفرنسي في المادة 132 من قانون الاستهلاك، بعد أن كان يعتمد على

---

[1]- المادة 05 الفقرة 3 من القانون رقم 02/04 السالف الذكر.

[2]- المادة 110 من ق.م.ج.

[3]- محمد بن حمار، **حماية المستهلك في عقد السياحة والأسفار**، مذكرة ماجستير في القانون، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، (2016)، ص 49.

[4]- بسكري أنيسة، **مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك دراسة مقارنة**، ***مجلة دائرة البحوث والدراسات القانونية والسياسية***، المجلد 5/العدد 02 (2021) ص 24-44، ص 30.

معيار النفوذ الاقتصادي والميزة الفاحشة في القانون الصادر في سنة 1978 من خلال المادة 35 منه، والتي اعتبرت معايير ذات طابع عام، ونتيجة لذلك تم تعديل التعريف السابق والمتضمن في المادة 1/132 من قانون الاستهلاك الفرنسي، وأصبحت الشروط التعسفية تلك الشروط التي تهدف إلى الاخلال الظاهر بالتوازن بين حقوق وواجبات أطراف العقد.

ويشيد جانب من الفقه بأهمية التعديل الاصطلاحي الذي جاء به قانون 1995 ذلك أن واضعي القانون الصادر في 1978/01/10 أعلنوا في تصريح لهم أن معيار الميزة المجحفة موضوعه إقصاء الشروط التي لها قابلية لإيجاد حادث على قدر كبير من الأهمية لتنفيذ العقد وليس تصحيح لعيب وجد في التوازن بين الالتزامات والحقوق وذلك ما عمد المشرع الفرنسي لتوضيحه في قانون 1995 إذ قام بتوسيع نطاق تطبيق هذا القانون لأن بعض الشروط تعتبر تعسفية ولو لم تكن مفروضة تبعا للتعسف في استعمال القوة الاقتصادية[1].

المطلب الثاني: آليات حماية المستهلك من الشروط التعسفية في ظل الأحكام العامة والأحكام الخاصة

تعتبر الحماية القانونية ضد الشروط التعسفية الأسلوب الأوسع انتشارًا في التشريعات الحديثة لمواجهة الضعف الاقتصادي للمستهلك والعمل على إعادة التوازن المختل للعقود التي يكون طرفا متعاقدا فيها، ولا سيما بعد العجز الذي حققته نظرية الإذعان والتي لم تعالج سوى الأثر المترتب على ضعف المركز الاقتصادي للمستهلك في مواجهة الطرف الثاني من العقد الذي ينفرد بالقوة في وضع مثل هذه الشروط. ولهذا يرى جانب من الفقه أنه من الضروري تدخل المشرع لحماية المستهلك من الشروط التعسفية وهذا التدخل يعكس الخروج عن القواعد العامة وفرض عليها إصدار قواعد خاصة لحماية أكبر وأكثر فعالية[2]. وعليه فإن التساؤل الذي يطرح نفسه هل وفق التشريع الجزائري مقارنة بنظيره الفرنسي والمصري في توفير الحماية للمستهلك كطرف ضعيف في العلاقة العقدية؟

---

[1]– الصادق عبد القادر، **حماية المستهلك من الشروط التعسفية –دراسة مقارنة**–مجلة ***آفاق علمية***، المجلد 11 العدد 1 (2019) ص45.

[2]– ليلى كراش، **حماية رضا المستهلك في ظل قواعد حماية المستهلك**، ***حوليات جامعة الجزائر 1***، المجلد 31، العدد 4 ديسمبر 2017 ص 109.

وعليه فإن الدراسة ستجيب في هذا المطلب عن هذا الاشكال حيث ستتطرق إلى الحماية من الشروط التعسفية في ظل الأحكام العامة وهذا في (الفرع الأول)، وحمية المستهلك من الشروط التعسفية في ظل الأحكام الخاصة وهذا في (الفرع الثاني).

الفرع الأول: الحماية من الشروط التعسفية في ظل الأحكام العامة

أولا: في القانون المدني المصري

تفطن المشرع المصري منذ منتصف القرن الماضي إلى مسألة الشروط التعسفية، فعمد على إصدار القانون المدني في سنة 1948 والذي قرر من خلاله العديد من الأحكام التي تهدف إلى حماية الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية، وإعادة التوازن العقدي في حالة اختلاله بسبب هذه الشروط، وفي ظل إدراك المشرع أنه من الوارد أن تتقرر بعض الاستثناءات على مبدأ سلطان الإرادة لتحقيق العدالة، فسلم المشرع بسلطة القاضي في تعديل قيمة الشرط الجزائي بالإضافة إلى تنظيم عقد الإذعان وإقرار قواعده الاستثنائية. وفي سنة 2006 تنبه المشرع المصري وإن كان متأخرا إلى ضرورة اصدار قانون خاص بحماية المستهلك فعمد إلى اصدار القانون رقم 67[1] لسنة 2006 بإصدار قانون حماية المستهلك، قبل أن يتم إلغاؤه بصدور قانون جديد رقم 181 لسنة 2018 لتنظيم الأمر نفسه، والذي كان له الفضل في مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك[2].

وبناء على ما سبق ذكره يمكننا أن نتساءل هل وفق المشرع المصري في توفير الحماية للمستهلك في إطار الأحكام القانونية العامة والخاصة مقارنة بنظيريه الفرنسي والجزائري؟

أدرك المشرع المصري أنه في عقود الإذعان يتمكن الطرف القوي من فرض إرادته على الطرف الضعيف دون أن تصبح إرادة هذا الأخير معيبة بأي عيب من عيوب الإرادة التقليدية، وهذا ما جعله يعيد التفكير في تقرير قواعد خاصة حماية للطرف المذعن[3].

---

[1]– القانون رقم 67 لسنة 2006 بإصدار قانون حماية المستهلك، الصادر برئاسة الجمهورية في 21 ربيع الآخر سنة 1427ء، الموافق لـ 19 مايو سنة 2006.

[2]– القانون رقم 181 لسنة 2018 بإصدار قانون حماية المستهلك الصادر برئاسة الجمهورية في 3 من محرم سنة 1440 الموافق 13 سبتمبر سنة 2018، ج.ر. ع 37.

[3]– أحمد السيد الدقاق، **حماية المتعاقد من الشروط التعسفية (دراسة تحليلية مقارنة)**، ص 589.

وباستقراء قواعد القانون المدني المصري نجد أنه لم يضع تعريفا واضحا لعقد الإذعان وعلى هذا فقد تم استنباطه من نص المادة 100 من القانون المدني لسنة 1948 التي نصت على أن:" القبول في عقود الإذعان يقتصر على مجرد التسليم بشروط مقررة يضعها الموجب ولا يقبل مناقشة فيها"[1].

وعليه ومن خلال نص المادة السابقة الذكر يمكن تعريف عقد الإذعان على أنه:" العقد الذي يستقل أحد أطرافه بوضع شروطه رافضا التفاوض مع الطرف الآخر بحيث لا يكون أمام الأخير سوى التسليم بهذه الشروط والموافقة عليها، أو صرف النظر عن التعاقد"[2]. وقد عمد المشرع المصري بمنح القاضي سلطة تقديرية للكشف عن الشروط التعسفية في عقود الإذعان دون وضع تعريفا أو معيارا للشرط التعسفي تاركا كل الأمر للقضاء، على عكس ما قام به المشرع الفرنسي.

ويتمثل الوجه الأول من أوجه حماية_المتعاقد من الشروط التعسفية في عقد الإذعان هو تقرير المشرع تفسير العبارات الغامضة الواردة في العقد على النحو الذي يحقق مصلحة الطرف المذعن سواء كان مدينا أو دائنا، حيث يرى جانب من الفقه أن أساس هذا المبدأ هو قاعدة أن الأصل في الاسناد براءة الذمة[3]. أما الوجه الثاني من أوجه حماية الطرف المذعن هو منح سلطة تقديرية للقاضي يمكنه من خلالها تعديل الشرط التعسفي أو إعفاء الطرف المذعن من تنفيذه وفقا لما تقضي به اعتبارات العدالة[4]، وهذا ما نصت عليه المادة 149 من ق.م. م والتي جاء في نصها:" إذا تم العقد بطريق الإذعان وكان قد تضمن شروطا تعسفية جاز للقاضي أن يعدل هذه الشروط أو أن يعفي الطرف المذعن منه وذلك وفقا لما تقضي به العدالة، ويقع باطلا كل اتفاق على خلاف ذلك"[5]. والمتمعن في هذا يجد أن سلطة القاضي في هذه الحالة تمثل استثناء على مبدأ سلطان الإرادة والتي تمنح الطرف المذعن فرصة التحلل من التزامه التعاقدي بالرغم من موافقته على الشروط الواردة في عقد الإذعان.

---

[1]– المادة 100 من ق.م. م.

[2]–المادة 151 من ق.م. م التي نصت على أنه: 1–يفسر الشك في مصلحة اليقين، 2–ومع ذلك لا يجوز أن يكون تفسير العبارات الغامضة في عقود الإذعان ضارا بمصلحة الطرف المذعن.

[3]– أحمد السيد الدقاق، المرجع السابق، ص 590.

[4]– المرجع نفسه.

[5]– المادة 149من ق.م. م.

وبالنظر إلى ما جاءت به محكمة النقض المصرية في هذا الشأن نجدها قد ضيقت من نطاق عقود الإذعان عند تحديد خصائصها إذ قضت بضرورة توافر ثلاث شروط في العقد حتى يعتبر عقد إذعان وهي:

- أن يكون محل العقد سلعة أو خدمة ضرورية بالنسبة للجمهور.
- أن تكون السلعة أو الخدمة محتكرة قانونيا أو فعليا أو قيام منافسة محدودة بشأنها الشرط حيث أوجبت محكمة النقض لاعتبار العقد عقد إذعان توافر حالة من الحالات الآتية:

✓ أن أكون السلعة أو الخدمة الضرورية محتكرة قانونيا كأن تحصل شركة واحدة على رخصة بيع خدمة الكهرباء؛

✓ أن تكون السلعة أو الخدمة الضرورية محتكرة فعليا كأن تتفرد شركة بإنتاج سلعة أو تقديم خدمة لا تقوم شركات أخرى بإنتاجها؛

✓ قيام منافسة محدودة بشأن السلعة أو الخدمة الضرورية ذلك أن المنافسة المحدودة تؤدي في معظم الأحيان إلى قيام بائعي السلعة أو مقدمي الخدمة بوضع ذات الشروط التعسفية في عقودهم مع المستهلكين.

- أن يوجه الايجاب إلى الناس كافة بشروط واحدة ولمدة غير محددة[1].

وبالرجوع إلى ما تم عرضه نجد أن المشرع المصري كان سباقا لنظيريه الفرنسي والجزائري في التصدي للشروط التعسفية من خلال القانون المدني لسنة 1948 في وضع حلولا لإنصاف الطرف المذعن وهذا ما لم يدرك أهميته المشرع الفرنسي إلا إلى غاية 1978 من خلال إصداره لقانون الاستهلاك، كما أنه لم يعمد إلى تنظيم عقود الإذعان إلى غاية 2016 بعد تعديله للقانون المدني الفرنسي.

ثانيا: في القانون المدني الفرنسي

وبالنظر للتشريع الفرنسي والمتتبع لتشريعاته وتحليله لتعديلاتها منذ صدور التقنين المدني الفرنسي في سنة 1804 وحتى تعديلات 2018 مرورا بصدور قانون الاستهلاك وتعديلاته

[1]– أحمد السيد الدقاق، المرجع السابق، ص 594و595.

يجد أن توجه المشرع الفرنسي نحو مواجهة الشروط التعسفية في العلاقات التعاقدية شهد تطورا كبيرا خاصة في مسألة منح القضاء السلطة التقديرية في هذا الشأن.

والجدير بالذكر أن هذه الدراسة وفي تحليلها للتطور التشريعي الفرنسي وجدت أن المشكلة الأساسية التي كانت تواجه المشرع في محاولته لحماية الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية من الشروط التعسفية هي قدسية مبدأ سلطان الإرادة وما يترتب عليه من قوة ملزمة للعقد فيما بين أطرافه إذا كان هذا المبدأ مطلقا لا يمكن أن يرد عليه أي استثناء. فقد كان تدخل القاضي لتعديل الشروط التعاقدية بناء على طلب أحد طرفي العقد دون الرجوع على الطرف الآخر أمرا مستنكرا ولعل في ظهور المذهب الاجتماعي وتطور الفكر القانوني السمة في تغيير النظرة القدسية لمبدأ سلطان الإرادة[1].

ويظهر جليا تحرر المدرسة الفرنسية من قدسية هذا المبدأ من خلال تنظيم نظرية الظروف الطارئة لأول مرة من المرسوم بقانون رقم 131 لسنة 2016 والذي تم التصديق عليه بموجب القانون رقم 287 لسنة 2018، بالإضافة إلى أن المشرع الفرنسي عمد إلى منح القضاء السلطة التقديرية في تعديل الشروط الجزائية التعسفية وإبطال الشروط التعسفية بصفة عامة[2]. والتساؤل الذي يطرح في هذا المقام هل نحى المشرع الفرنسي نفس منحى المشرع المصري بحكم أن هذا الأخير كان له السبق في التنظيم القانوني للشروط التعسفية؟ أم أنه ورغم تأخره في ذلك قد أحسن تنظيم الأمر مقارنة بنظيره المصري؟

في مطلع القرن التاسع عشر عند إصدار القانون المدني الفرنسي، لم تكن الشروط التعاقدية التعسفية ظاهرة منتشرة آنذاك، كان مبدأ سلطان الإرادة والقوة الملزمة للعقد يحظى بتقدير كبير. رغم أن القانون الحالي يوفر وسائل فعالة لمواجهة الشروط التعسفية، إلا أنه اقتصر في البداية على تفسير الغموض لصالح المشتري في عقود البيع، خاصة عند غموض الشروط المتعلقة بالتزامات البائع. هذه الحماية، رغم أهميتها في مواجهة الشروط التعسفية الغامضة لصالح المشتري كطرف ضعيف، كانت محدودة بعقود البيع فقط ومع ذلك، توسع القضاء الفرنسي في تطبيق هذه الحماية لتشمل عقود الإيجار أيضا، مستندا إلى وحدة الأصل

[1]– أحمد السيد الدقاق، المرجع نفسه، ص594و595.

[2]– أحمد السيد الدقاق، المرجع نفسه، ص 596.

التاريخي وعلة الحكم بين عقدي البيع والإيجار. هنا يظهر الفرق بين القانون الفرنسي والقانون المصري فالقانون المصري: يقصر تفسير الغموض لصالح الطرف الضعيف على عقود الإذعان فقط. أما القانون الفرنسي يشمل الحماية عقود البيع من عقود المساومة وعقود الإيجار[1]

والجدير بالذكر أن المشرع الفرنسي قد تخلى عن مبدأ سلطان الإرادة بتقريره لبعض الاستثناءات عليه رغبة منه في مواكبة تطور العقود ومن أبرز الأمثلة على ذلك كان في مجال الشرط الجزائي[2] الذي كانت تنظمه المادة 1152[3] من التقنين المدني الصادر في 1804 قبل أن يتم تعديله في سنة 1975 ثم عدلت في سنة 1985 قبل انتقال مضمونها إلى المادة 1231-5 في عام 2018.

ففي 1975 عمد المشرع الفرنسي بإضافة فقرة ثانية للمادة 1152 تتيح للقضاء بتعديل قيمة الشرط الجزائي إذا أصابه عيب التعسف[4]، ليكون بذلك قد طور فكره ليضل إلى ما وصل إليه المشرع المصري من قبل، وبعد 10 سنوات تم تعديل الفقرة الثانية السالفة الذكر بإضافة كلمة تلقائيا" للتعبير عن سلطة القاضي في إمكانية تعديل الشرط الجزائي دون طلب من الخصوم. ويشير هذا التعديل إلى توجه المشرع الفرنسي نحو تعزيز الحماية للطرف الضعيف من الشروط الجزائية التعسفية .

وفي سنة 2016 صدر مرسوم بقانون 131 بشأن تعديل قانون العقود والأحكام العامة للالتزامات واثباتها معدلا بذلك التقنين المدني، حيث أصبحت المادة 1231-5 تتضمن نفس الحكم الوارد في المادة 1152 القديمة على سلطة القضاء في تعديل الشرط الجزائي التعسفي،

---

[1]- أحمد السيد الدقاق، المرجع السابق، ص 605.

[2]- كان النص الأصلي للمادة 1152 الصادر في القانون المدني الفرنسي لسنة 1804 قبل التعديل كما يلي:
-Lorsque la convention porte que celui qui manquera de l'exécuter paiera une certain somme a titre de dommages-intérêts، il ne peut être alloue a l'autre partie une somme plus forte، ni moindre. Code Civil-Art. 1152 Cree par Loi 1804-02-07 promulguée le 17 février 1084.

[4]- النص الأصلي للمادة 2/1152 التي صدر سنة 1975 والتي تنص على أنه:
-Art 2 :Néanmoins le juge peut même d'office modérera augmente la peine qui avait été convenue si elle est manifestement excessive ou dérisoire. Toute stipulation contraire sera réputée non écrite.

سواء بالزيادة أو بالنقصان[1]، وأخيرا صدر القانون رقم 287[2] لسنة 2018 بالموافقة على المرسوم السابق والإبقاء على هذه المادة دون تعديل.

ثالثا: في القانون المدني الجزائري

أما بالنسبة للمشرع الجزائري، نجد أنه لم ينص صراحة على الشروط التعسفية في ق.م.ج[3] عكس ما كان في قانون الممارسات التجارية الذي أورد فيه المشرع نصا خاصا بالشروط التعسفية. إلا أنه ومن خلال بعض النصوص القانون التي نظمها المشرع الجزائري في ق.م يمكن استخلاص مفهومها، وهذا ما جاء في نص المادة 41 [4]ق.م.ج قبل إلغائه بموجب الأمر رقم 05-10 الصادر في 26 جوان 2005 المعدل والمتمم للأمر رقم 75 58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 والمتضمن للقانون المدني على فكرة التعسف في استعمال الحق. وهي الفكرة نفسها التي احتفظ بها في ق.م.ج الجديد بموجب المادة 124 مكرر[5].

ويشترط في هذه المسألة أن القانون لا يحمي الحق ومستعمله إلا إذا استعمل هذا الحق في إطار شرعي ولم يسبب استعماله ضررا للغير. وفي هذا الصدد وبالرغم من أن المشرع الجزائري من خلال المادة 41 الملغاة والمادة 124 مكرر المستحدثة أورد بطريقة غير مباشرة

---

[1] - Art. 1231-5 du Code Civil Cree par Ordonnance n 2016-131 du 10 février 2016 portant réforment du droit des contrats, du régime général et de la preuve des obligations.

[2] - Loi n° 2018-287 du 20 avril 2018 ratifiant l'ordonnance n 2016-131 du 10 février 2016 portant réforme du droit des contrats, du régime générale et de la preuve des obligation JORF n" 0093 du 21 Avril 2018.

[3]- الأمر رقم 75-58 مؤرخ في 26 سبتمبر 1975 يتضمن القانون المدني المعدل والمتمم بموجب القانون رقم 05-10 المؤرخ في 20 جوان 2005.

[4]- المادة 41 من القانون المدني الجزائري قبل إلغائه بموجب الأمر رقم 05-10 الصادر في 26 جوان 2005 المعدل والمتمم للأمر 5875 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 والمتضمن القانون المدني. ج. ر، ع / 44، تنص على أنه: يعتبر استعمال الحق تعسفيا في الأحوال التالية:

- إذا وقع بقصد الإضرار بالغير.
- إذا كان يرمي للحصول على فائدة قليلة بالنسبة للضرر الناشئ للغير.
- إذا كان الغرض منه الحصول على فائدة غير مشروعة.

[5]- ليلى فورش، **ضبط مفهوم الشروط التعسفية في عقد التأمين**، ***مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية***، المجلد 07، ع 02 ديسمبر 2022، ص 432.

تعريفا للشروط التعسفية، إلا أنه لا يمكن اعتبار الشروط التعسفية مجرد تطبيق المفهوم التعسف في استعمال الحق.

وبالإضافة إلى ما جاء في نص المادتين السابقتين (41 الملغاة و124 مكرر المستحدثة، فإن المشرع الجزائري ومن خلال ما نصت عليه المادة 622 من ق.م.ج اعتمد على أسلوب القائمة في تحديده لمفهوم الشروط التعسفية الواردة في عقد التأمين والتي جاء فيها ما يلي:" يقع باطلا ما يرد في وثيقة التأمين من الشروط التالية:

- الشرط الذي يقضي بسقوط الحق في التعويض بسبب خرق القوانين أو النظم، إلا إذا كان ذلك الخرق جناية أو جنحة عمدية.
- الشرط الذي يقضي بسقوط حق المؤمن له بسبب تأخره في إعلان الحادث المؤمن منه إلى السلطات أو تقديم المستند إذا تبين من الظروف أن التأخر كان لعذر مقبول.
- كل شرط مطبوع لم يبرر بشكل ظاهر وكان متعلقا بحالة من الأحوال التي تؤدي إلى البطلان أو السقوط.
- شرط التحكيم، إذا ورد في الوثيقة بين شروطها العامة المطبوعة لا في صورة اتفاق خاص منفصل عن الشروط العامة.
- كل شرط تعسفي آخر يتبين أنه لم يكن لمخالفته أثر وقوع الحادث المؤمن منه.

الفرع الثاني: الحماية من الشروط التعسفية في القواعد الخاصة

لقد تضمنت القواعد الخاصة طرقا مختلفة للحماية من الشروط التعسفية، فمنها ما هو تشريعي من خلال تحديد قائمة بالشروط التي تعتبر تعسفية، ومنها ما هو إداري بإنشاء لجنة للشروط التعسفية، بقرارات صادرة عن السلطات المختصة، وأخرى قضائية بإبطال هذه الشروط وتوقيع الجزاء الجنائي على المهني الذي فرضها.

أولا: وضع قوائم تشريعية بالشروط التعسفية:

رغم ريادة التشريع المصري في مجال الشروط التعسفية، إلا أنه اتخذ نهجا مغايرا للتشريعين الفرنسي والجزائري. فبدلاً من استحداث آليات جديدة لحماية المستهلك، اعتمد المشرع المصري على حصر التزامات وواجبات الموردين في قوانين ولوائح تنفيذية خاصة بحماية

المستهلك، وتضمين هذه القوانين واللوائح نصوصًا تبطل أي شرط في عقود الاستهلاك يؤدي إلى تخفيض التزامات الموردين المنصوص عليها في هذه التشريعات وإعفاء الموردين من هذه الالتزامات. وبهذا النهج، يسعى التشريع المصري إلى توفير حماية للمستهلك من خلال تقييد حرية التعاقد وابطال الشروط التي تتعارض مع الالتزامات القانونية للموردين[1].

أما المشرع الفرنسي فقد نفس منحى المشرع الألماني[2]، بمقتضى قانون 09 ديسمبر 1976 المتعلق بالشروط العامة للعقود، بتحديد قائمتين للشروط التعسفية، الأولى قائمة سوداء والثانية رمادية[3]، ليأتي بعدها المشرع الفرنسي ونحى المحنى، وقام بوضع قائمة من العناصر الأساسية التي تكون محلا للشروط التعسفية في حالة مخالفتها، من خلال نص المادة 35 من قانون 10 جانفي 1978، والتي اعتبرت حصرية حسب قرار مجلس الدولة الفرنسي الصادر في 03 ديسمبر 1981 ، وتطبيقا لما جاء في التوجيه الأوروبي رقم 93/13، وفي سنة 1995 استوحى المشرع الفرنسي بقائمة بيانية وغير حصرية لشروط التي يمكن اعتبارها تعسفية[4].

وفي هذا الصدد نجد أن المشرع الجزائري أخذ بما جاء به المشرع الفرنسي، وعمد إلى تحديد مجموعة من الشروط التي اعتبرها تعسفية، ونص على ذلك من خلال ما جاء في مضمون المادة 29 من القانون 02/04، المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية،

---

[1]– حسب ما جاء في نص المادة 28 من قانون حماية المستهلك رقم 181 لسنة 2018 على أنه يقع باطلا كل شرط يرد في عقد أو وثيقة أو مستند أو غير ذلك مما يتعلق بالتعاقد مع المستهلك، إذا كان من شأنه خفض أي من التزامات المورد الواردة بهذا القانون أو لائحته التنفيذية أو إعفاؤه منها".

[2]– إن المشرع الألماني كان سباقا لإصدار قوائم تحدد الشروط التعسفية، وذلك بمقتضى قانون 09 ديسمبر 1976 المتعلق بالشروط العامة للعقود الذي يحدد قائمتين للشروط التعسفية الأولى سوداء والثانية رمادية.

[3]– نصت عليها المادة 11 من قانون الشروط العامة للأعمال الألماني الصادر في 09/12/1976، حيث تعتبر الشروط الواردة بالقائمة السوداء باطلة بقوة القانون، وتضم هذه القائمة عشرين شرطا تعسفيا، وما يميز هذه القائمة عن القائمة الرمادية أنه لا يكون للقاضي سلطة تقديرية بشأنها أما الرمادية أعطى القاضي سلطة تقديرية بشأن إبطالها من عدمه، والتي تم ذكرها في المادة 10 من نفس القانون.

[4]– محمد بهاء الدين صلاح جمعة، **الحماية القانونية للمستهلك من الشروط التعسفية الواردة في عقود الاستهلاك – دراسة مقارنة**، كتاب جماعي حول النظام القانوني لحماية المستهلك في التشريع الجزائري والتشريع المقارن، سبتمبر 2020، مخبر القانون والتنمية المحلية، جامعة أدرار الجزائر، ص 195.

حيث أنه:" تعتبر بنودا تعسفية في العقود بين المستهلك والبائع لا سيما البنود والشروط التي تمنح هذا الأخير:

- أخذ حقوق و/أو امتيازات لا تقابلها حقوق و/أو امتيازات مماثلة معترف بها للمستهلك.
- فرض التزامات فورية ونهائية على المستهلك في العقود، في حين أنه يتعاقد هو بشروط يحققها متى أراد.
- امتلاك حق تعديل عناصر العقد الأساسية أو مميزات المنتوج المسلم أو الخدمة المقدمة دون موافقة المستهلك.
- التفرد بحق تفسير شرط أو عدة شروط من العقد أو التفرد في اتخاذ قرار البت في مطابقة العملية التجارية للشروط التعاقدية.
- إلزام المستهلك بتنفيذ التزاماته دون أن يلزم نفسه بها.
- رفض حق المستهلك في فسخ العقد إذا أخل هو بالالتزام أو عدة التزامات في ذمته؛
- التفرد بتغيير آجال تسليم منتوج أو أجال تنفيذ خدمة.
- تهديد المستهلك بقطع العلاقة التعاقدية لمجرد رفض المستهلك الخضوع لشروط تجارية جديدة غير متكافئة"[1].

ونجد أن المشرع الجزائري جاء مؤكدا على ما سبق من خلال نص المادة 05 من المرسوم التنفيذي 06-306[2]، المحدد للعناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية، التي جاء فيها:" تعتبر تعسفية، البنود التي يقوم من خلالها العون الاقتصادي بما يلي:

- تقليص العناصر الأساسية للعقود المذكورة في المادتين 2 و3 أعلاه.
- الاحتفاظ بحق تعديل العقد أو فسخه بصفة منفردة، بدون تعويض للمستهلك.
- عدم السماح للمستهلك في حالة القوة القاهرة بفسخ العقد، إلا بمقابل دفع تعويض.
- التخلي عن مسؤوليته بصفة منفردة، بدون تعويض المستهلك في حالة عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي أو التنفيذ غير الصحيح لواجباته.

[1]-أنظر المادة 29 من القانون 02/04، المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، السالف الذكر.

[2]- المرسوم التنفيذي رقم 306/06 المحدد للعناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية.

- النص في حالة الخلاف مع المستهلك على تخلي هذا الأخير عن اللجوء إلى أية وسيلة طعن ضده.
- فرض بنود لم يكن المستهلك على علم بها قبل إبرام العقد.
- الاحتفاظ بالمبالغ المدفوعة عن طريق المستهلك، في حالة ما إذا امتنع هذا الأخير عن تنفيذ العقد أو قام بفسخه، دون إعطائه الحق في التعويض في حالة ما إذا تخلى العون الاقتصادي هو بنفسه عن تنفيذ العقد أو قام بفسخه.
- تحديد مبلغ التعويض الواجب دفعه عن طريق المستهلك الذي لا يقوم بتنفيذ واجباته، دون أن يحدد مقابل ذلك تعويضا يدفعه العون الاقتصادي، الذي لا يقوم بتنفيذ واجباته.
- فرض واجبات إضافية غير مبررة على المستهلك.
- الاحتفاظ بحق إجبار المستهلك على تعويض المصاريف والأتعاب المستحقة بغرض التنفيذ الاجباري للعقد، دون أن يمنحه نفس الحق.
- يُعْفي نفسه من الواجبات المترتبة عن ممارسة نشاطاته.
- يُحمل المستهلك عبئ الواجبات التي تعتبر من مسؤوليته"[1].

من خلال ما جاء في نصي المادتين السابقتين نجد أن المشرع الجزائري قام بذكر بعض الشروط التعسفية التي يمكن أن تكون في أي عقد من عقود الاستهلاك، وهذا ما ينطبق على عقد السياحة والأسفار، حيث تتمكن من خلالها وكالات السياحة والأسفار من فرض إرادتهم على المستهلك باعتباره الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية، من خلال عقود معدة ومحررة مسبقا، مستغلين في ذلك قوتهم الاقتصادية وضعف الطرف الثاني بحاجته للخدمات، حيث جعل من هذه الشروط شروطا تعسفية بقوة القانون، ونجدها شملت كل مراحل العقد.

ثانيا: وضع لجنة للرقابة على الشروط التعسفي

على غرار ما هو معمول به في القوانين الحديثة التي تسعى إلى تعزيز الحماية القانونية للمستهلك في تعاملاته مع المتدخل، قام التنظيم الجزائري باستحداث هيئة إدارية لها دور فعال

[1]– المادة 05 من المرسوم التنفيذي رقم 06–306 المحدد للعناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية.

في مجال حماية المستهلك والبحث عن الشروط التعسفية التي من شأنها احداث اختلال في توازن العلاقة العقدية بين الطرفين[1].

وفي هذا الصدد وبالرجوع إلى التشريع الجزائري نجد أن المشرع نحى نفس منحى المشرع الفرنسي وأخذ بآلية اللجنة وخصص للجنة البنود التعسفية فصلا كاملا من خلال المرسوم التنفيذي 306/06 الذي يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين، والبنود التي تعد تعسفية، ونص على إنشائها لمحاربة الشروط التعسفية ومواجهتها أطلق عليها اسم "**لجنة البنود التعسفية**" [2]حيث جاء في نص المادة 06 منه على أنه:" تنشأ لدى الوزير المكلف بالتجارة لجنة البنود التعسفية ذات طابع استشاري وتدعى في صلب الموضوع "لجنة"[3]. كل هذا يجعلنا نتساءل كيف يؤمن المشرع الجزائري الحماية القانونية للمستهلك من الممارسات التعسفية من خلال دور لجنة البنود التعسفية؟

وعلى هذا، عمدت الدراسة للإجابة على التساؤل المطروح التطرق إلى تشكيلة لجنة البنود التعسفية وهذا في (1)، والمهام الأساسية للجنة وهذا في (2).

1-تشكيلة لجنة البنود التعسفية:

أما فيما يخص التشريع الجزائري فلقد تم إنشاء لجنة البنود التعسفية لدى الوزير المكلف بالتجارة بموجب المادة 06 من المرسوم التنفيذي 06-306 الذي يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين، والبنود التي تعد تعسفية[4]، أما عن التشكيلة الخاصة بها فقد نصت عليها المادة 08 من نفس المرسوم، حيث جاء في نصها:" تتكون اللجنة من الأعضاء الآتي ذكرهم:

---

[1]- نصيرة زوطاط، **دور لجنة البنود التعسفية في حماية المستهلك**، ***مجلة القانوني الدولي والتنمية***، المجلد 70، ع 01 (2019)، ص 28.

[2]- محمد صوالح اعمارة وجبارة نورة، **دور لجنة البنود التعسفية في حماية المستهلك من التعسف-دراسة مقارنة بين القانون الفرنسي والجزائري**-المجلد 05، العدد 02، أكتوبر 2021، ص 172.

[3]- المادة 06 من المرسوم من المرسوم التنفيذي 06-306 الذي يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين، والبنود التي تعد تعسفية.

[4]- صوالح محمد اعمارة وجبارة نورة، توصيات **لجنة البنود التعسفية كآلية لحماية المستهلك، بين عدم الالزامية وضرورة التطبيق-دراسة مقارنة**-مجلة ***الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية*** المجلد 07، العدد 01، (2022)، ص 1584.

- ممثل (1) عن الوزير المكلف بالتجارة مختص في مجال الممارسات التجارية، رئيسا.
- ممثل (1) عن وزير العدل، مختص في قانون العقود.
- عضو (1) من مجلس المنافسة.
- متعاملان اقتصاديان (2) عضوين في الغرفة الجزائرية للتجارة والصناعة ومؤهلين في قانون الأعمال والعقود.
- ممثلين (2) عن جمعيات حماية المستهلكين ذات طابع وطني، مؤهلين في مجال قانون الأعمال والعقود.

يمكن اللجنة الاستعانة بأي شخص آخر بوسعه أن يُفيدها في أعمالها"[1].

إلا أن هذه التشكيلة أعيد ضبطها بموجب المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 8-44 التي عدلت المادة 08 من المرسوم التنفيذي رقم 06-306، والتي نصت على ما يلي:" تتكون اللجنة من:

- خمسة (5) أعضاء دائمين، وخمسة (5) أعضاء مستخلفين يتوزعون كما يلي:
- ممثلان (2) عن الوزير المكلف بالتجارة مختصان في مجال الممارسات التجارية.
- ممثلان (2) عن وزير العدل حافظ الأختام، مختصان في قانون العقود.
- ممثلان (2) عن مجلس المنافسة.
- متعاملان اقتصاديان (2) عضوين في الغرفة الجزائرية للتجارة والصناعة ومؤهلين في قانون الأعمال والعقود.
- ممثلان (2) عن جمعيات حماية المستهلكين ذات طابع وطني، مؤهلين في مجال قانون الأعمال والعقود.

يمكن اللجنة الاستعانة بأي شخص آخر بوسعه أن يفيدها في أعمالها"[2].

ونظرا لأهمية الدور الذي تلعبه لجنة البنود التعسفية نجد أن تركيبتها تشتمل على كل أصناف المتعاملين، من أصحاب الشأن، ورجال الأعمال، والمهنيين، والمستهلكين. كما نصت

[1]- المادة 08 من المرسوم التنفيذي 06-306.

[2]- المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 8-44.

المادة 09 من المرسوم التنفيذي رقم 06-306 على أنه:" تحدد القائمة الاسمية لأعضاء اللجنة بقرار من الوزير المكلف بالتجارة، باقتراح من الوزراء والمؤسسات المعنية.
يعين أعضاء اللجنة لمدة ثلاث 03 سنوات قابلة للتجديد تنهي عهدتهم حسب الأشكال نفسها".

الفرع الثالث: سلطة القاضي في تعديل وإلغاء الشروط التعسفية في عقد الاستهلاك

أقر المشرع الجزائري في القانون المدني من خلال نص المادة 110 على بطلان الشروط التعسفية في عقود الإذعان والذي يعتبرّ عقد الاستهلاك واحدا منها، حيث جاء في نصها أنه:" إذا تم العقد بطريق الإذعان وقد تضمن شروطا جاز للقاضي أن يعدل في هذه الشروط وأن يعفي الطرف الضعيف منها وذلك وفقا لما تقتضي به العدالة ويقع باطلا كل اتفاق على خالف ذلك"[1].

تشير المادة المذكورة أعلاه إلى أن سلطة التعديل أو الإعفاء تُمارس بصفة جوازية وليست إلزامية. ويُلاحظ أن القاضي لا يمكنه التدخل من تلقاء نفسه، بل يتعين أن يأتي التدخل بناءً على طلب الطرف المتضرر، وفقًا لمبدأ حياد القاضي. هذه السلطة تعد من النظام العام، حيث يعتبر المشرع أن أي اتفاق يتعارض مع أحكام المادة 110 من قانون المسطرة الجنائية هو اتفاق باطل[2].

تدخل القاضي لإجراء تعديل أو إعفاء من بعض الشروط التي يتضمنها العقد يُعتبر استثناءً من المبدأ الأساسي للحرية التعاقدية، الذي يُعترف به وفقًا للمادة 106. هذا الاستثناء جاء نتيجة الظروف الاقتصادية بهدف توفير حماية أكبر للمستهلك الذي يُعتبر الطرف الأضعف في التعاقد[3].

تهدف عملية تعديل الشروط التعسفية إلى استعادة توازن البنود إلى مستواها المناسب في الظروف العادية، يتم ذلك من خلال تخفيف الأثر السلبي الذي قد تفرضه هذه الشروط على المستهلك بالطريقة التي يراها القاضي مناسبة. على سبيل المثال، يمكن أن يتم تعديل الشرط

1-المادة 110 من ق.م.ج.

2-إيمان بوشارب المرجع السابق ص 155.

3-نور الهدى كرميش، **الشروط التعسفية في العقود في التشريع الجزائري**، ***مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية***، المجلد 17، ع 01، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2020/04/12، ص 162.

عن طريق تخفيض التزامات الطرفين المتعاقدين، مما يزيل الطابع التعسفي للشرط ويحقق الهدف المقصود من منح القاضي هذه السلطة، وهو تحقيق التوازن بين المطالبات المتبادلة في العقد[1].

فيما يتعلق بإلغاء الشروط التعسفية، يحق للقاضي أن يعفي الطرف المتضرر منها من تطبيقها بإلغائها، في حال عدم كفاية التعديلات لرفع التعسف واستعادة التوازن العقدي، مثلما يحدث في حالة الشروط المشابهة لشروط الإعفاء من المسؤولية، أو عندما لا تؤدي تطبيقات الإعفاء إلى إبطال العقد بشكل كامل، وذلك للحفاظ على ارتباطات العقد واستقرارها[2].

وفيما يخص مسألة تأويل العبارات الغامضة، فقد جاء في الفقرة الثانية من المادة 112 من القانون المدني على أنه:" غير أنه لا يجوز تأويل العبارات الغامضة في عقود الإذعان ضارا لمصلحة الطرف المذعن" بعد أن جاء في صلب المادة " يؤول الشك لمصلحة المدين".

ويتضح من هذا النص أن المشرع أراد أن يحمي الطرف المذعن حماية فعالة من تعسف الطرف المذعن الذي غاليا ما يدرج في العقد شروطا تعسفية لا يمكن للطرف المدين إلا القبول بها أو رفضها إجمالا دون أن يكون له الحق في مناقشتها، ويحقق الهدف المقصود من منح القاضي هذه السلطة، وهو تحقيق التوازن بين المتطلبات المتبادلة في العقد[3].

فيما يتعلق بإلغاء الشروط التعسفية، يحق للقاضي أن يعفي الطرف المتضرر منها من تطبيقها بإلغائها، في حال عدم كفاية التعديلات لرفع التعسف واستعادة التوازن العقدي مثلما يحدث في حالة الشروط المشابهة لشروط الإعفاء من المسؤولية، أو عندما لا تؤدي تطبيقات الإعفاء إلى إبطال العقد بشكل كامل، وذلك للحفاظ على ارتباطات العقد واستقرارها[4].

1–إيمان بوشارب، المرجع السابق ص 156.

2–يمينة برابح، **خصوصية الحماية القانونية من الشروط التعسفية في عقد الاستهلاك**، ***المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية***، المجلد 08، ع 01 (2023)، ص 978.

[3]– إيمان بوشارب، **حماية المستهلك من الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك**، المرجع السابق، ص156.

[4]- يمينة برابح، **خصوصية الحماية القانونية من الشروط التصفية في عقد الاستهلاك**، ***المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية***، المجلد 08، ع 01 ،2023، ص978.

وفيما يخص مسألة تأويل العبارات الغامضة، فقد جاء في الفقرة الثانية من المادة 112 من القانون المدني على أنه غير أنه لا يجوز تأويل العبارات الغامضة في عقود الإذعان ضارا لمصلحة الطرف المذعن بعد أن جاء في صلب المادة " يؤول الشك لمصلحة المدين".

ويتضح من هذا النص أن المشرع أراد أن يحمي الطرف المذعن حماية فعالة من تعسف الطرف المذعن الذي غاليا ما يدرج في العقد شروطا تعسفية لا يمكن للطرف المدين إلا القبول بها أو رفضها إجمالا دون أن يكون له الحق في مناقشته.

خلاصة الفصل:

يعد عقد السياحة والأسفار من العقود المهمة والتي ساهمت في تنظيم صناعة السياحة من خلال تنظيمها للنشاط السياحي، خاصة في ظل التطورات العالمية في كل مجالات الحياة، والذي انعكس على تطور وكالات السياحة والأسفار، وعلى علاقاتها مع المستهلك، حيث تتحدد الطبيعة القانونية لهذا العقد وفق الدور الذي تلعبه وكالات السياحة والأسفار في تقديمها للخدمات السياحية، حيث يترتب على إبرام هذا العقد آثار تفرض التزامات تعاقدية في ذمة الطرفين.

الأمر الذي استدعى تدخل التشريعات سواء كانت عربية أو غربية لتنظيم هذا العقد، ومحاولة توفير محاولة توفير إطار قانوني يضمن حقوق جميع أطراف العقد السياحي، وقد تمثل هذه التشريعات في تحديد الشروط الأساسية للعقد، مثل حقوق المستهلك في الحصول على خدمات متفق عليها، والتزامات وكالات السياحة في تقديم هذه الخدمات بشكل يتماشى مع المعايير المعمول بها.

الفصل الثاني

إن المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار تنشأ في حالة عدم الوفاء بالالتزامات التعاقدية الناشئة عن تنفيذ العقد السياحي، والتي تختلف طبيعتها بتنوع الأدوار التي جاءت في التقسيم الحديث للالتزام، بين الالتزام بتحقيق نتيجة والالتزام ببذل عناية. فتسأل عن الخطأ الصادر عند تنفيذها لكل مرحلة من مراحل البرنامج السياحي تجاه المستهلك المعني بالضرر، مهما كانت العلاقة التي تجمعها به سواء كانت علاقة وكيل سياحي بموكله أو علاقة مقاول مع رب العمل.

ولذلك فإن وكالة السياحة والأسفار تسأل عن كل الأضرار التي تلحق بالمستهلك مهما كان نوعها أو صورتها، سواء كانت أضرارا جسدية تتضمن إصابة المستهلك بجروح أو حتى وفاته، أو أضرارا مالية والتي تتمثل في فقد وضياع أمتعته وما يلحقها من تلف، نتيجة تقديم خدمات سياحية لا ترقى إلى تطلعات المستهلك أو سوء تنظيمها للرحلة السياحية، أو حتى نتيجة تعديل أو إلغاء الرحلة السياحية، كل هذا يقود وكالة السياحة والأسفار إلى المسؤولية المدنية عن خطئها الشخصي، حيث نصت المادة 18 من القانون 99-06 المتضمن تحديد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار على أنه:" يجب على الوكالة في إطار ممارسة نشاطاتها أن تأخذ جميع الإجراءات والاحتياطات التي من شأنها توفير أمن الزبون وممتلكاته التي تقبل التكفل بها"، وقد تلقي وكالة السياحة والأسفار بمسؤوليتها على مقدمي الخدمات، من استعانت بهم في تقديم خدماتها كالناقل والفندقي والدليل السياحي، أو كما يطلق عليهم بالغير، وبذلك تظهر آثار الاخلال بالتزاماتها تجاه المستهلك وتطرح مسألة التعويض، الذي يمثل التزام وكالة السياحة والأسفار عن قيام مسؤوليتها عن الضرر الذي تسببت فيه، بحيث يكون مبلغ التعويض مضمونا للمستهلك الذي أصابه الضرر، ومن أهم الضمانات التأمين من المسؤولية. في هذه الحالة يثار تساؤل حول مضمون المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار؟ وهل الآثار المترتبة عن قيامها تقتصر على التعويض؟ أم هناك آثار أخرى؟

كل هذا، يقتضي بيان المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار من خلال التطرق لحدود المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار وهذا في (المبحث الأول) والآثار المترتبة عن قيامها وهذا في (المبحث الثاني).

المبحث الأول: حدود المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار

ما ينبغي الإشارة إليه بداية أنه لا مجال لمساءلة وكالة السياحة والأسفار طبقا لقواعد المسؤولية التقصيرية، لأن مسؤوليتها تتحدد بالنظر إلى الالتزامات الناشئة عن إبرام العقد السياحي والتي تتحملها في مواجهة المستهلك.

وعليه، فإن وكالة السياحة والأسفار تلتزم بتنظيم رحلة سياحية هادئة وآمنة ترقى إلى تطلعات هذا المستهلك وتعمل على اشباع حاجاته ورغباته من متعة وترفيه، وذلك لا يتحقق إلا بتنفيذ التزاماتها التي يفرضها عليها العقد السياحي، الذي يأخذ الطابع الإذعاني وبذلك تتحدد حدود المسؤولية العقدية ابتداء من توقيع المستهلك على العقد النموذجي لوكالة السياحة والأسفار، فتقوم مسؤولية هذه الأخيرة عن أفعالها الشخصية وعن أفعال الغير. وهنا يثار التساؤل عن طبيعة الأخطاء الشخصية التي تقوم بسببها مسؤولية وكالة السياحة والأسفار؟ وما مدى مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن خطأ الغير من مقدمي الخدمات؟ وإذا افترضنا أن وكالة السياحة والأسفار أخلت بالتزامها في حسن اختيار مقدمي الخدمات فكيف للزبون أن يثبت ذلك؟ وإذا فشل الزبون في إثبات ذلك هل يستطيع الرجوع على مقدمي الخدمات وإثبات خطئهم؟ لهذا يثار تساؤل آخر عن مدى إمكانية اعتبار وكالة السياحة والأسفار مسؤولة عن أخطاء مقدمي الخدمات في حالة الالتزام بحسن اختيارهم؟

ومن ثم، فإن الدراسة ومن خلال هذا المبحث ستجيب عن هذه التساؤلات بمعالجة المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار عن أخطائها الشخصية وهذا في (مطلب أول)، ثم تبيان مسؤوليتها العقدية عن أفعال الغير وهذا في (مطلب ثاني).

المطلب الأول: المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار عن أخطائها الشخصية

إن الاخلال بالالتزامات العقدية التي تنشأ عن العقد في نطاق المسؤولية العقدية يمثل الخطأ الذي يسبب الضرر للطرف الآخر المتعاقد، وعليه فإن إخلال وكالة السياحة والأسفار بالالتزامات العقدية التي تقوم من خلال العلاقة العقدية، التي تربطها بزبائنها تمثل مسؤوليتها عن أخطائها الشخصية، حيث ينتج عنها الضرر، والذي يعد الركن الجوهري في قيام المسؤولية

المدنية، وهنا يثار تساؤل آخر حول الأضرار التي يمكن أن تثبت المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار عن أخطائها الشخصية؟

وهكذا، فإن الدراسة من خلال هذا المطلب خصصت للإجابة عن هذه التساؤلات وذلك من خلال التعرض بداية إلى مسؤوليتها عن الأضرار الجسدية وهذا في (الفرع الأول)، ومسؤوليتها عن الأضرار المالية وهذا في (الفرع الثاني)، ثم مسؤوليتها عن سوء تنظيم الرحلة السياحية وهذا في (الفرع الثالث).

الفرع الأول: مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن الأضرار الجسدية

يعد الضرر شرط لازم لقيام المسؤولية، حيث لا يكفي لقيام المسؤولية العقدية لوكالات السياحة والأسفار وقوع الخطأ، بل يجب أن يترتب عن هذا الخطأ ضرر يصيب السائح[1].

ويعرف الضرر بوجه عام على أنه:" المساس بحق أو بمصلحة مشروعة للإنسان، سواء كان ذلك الحق أو تلك المصلحة متعلقة بسلامة جسمه أو عاطفته أو ماله أو حريته أو شرفه أو اعتباره أو غير ذلك"[2]، أما الضرر في مجال المسؤولية العقدية فيعرف على أنه:" كل أذى يصيب أحد المتعاقدين نتيجة عدم قيام المتعاقد الآخر بتنفيذ التزامه"[3]، ولهذا اعتبر الضرر أساس المسؤولية[4]، ويمكن التفرقة بين نوعين من الضرر: ضرر مادي وضرر معنوي، فالضرر المادي هو ذلك الضرر الذي يصيب الشخص في ماله أو في جسده كالجروح الخطيرة والتي قد تسبب الوفاة للضحية، حيث تستوجب هذه الإصابات التعويض[5]، وضررا معنويا يتمثل في

1- كركوري مباركة حنان وهميسي رضا، **المسؤولية المدنية المزدوجة لوكالة السياحة والأسفار**، ***دفاتر السياسة والقانون***، المجلد 9، العدد 17(جوان 2017)، ص 02.

2-عمار محمد الشيخلي، **التعويض عن الأضرار المهنية على أساس المسؤولية المدنية-دراسة تحليلية مقارنة-**، مجلة ***البحوث القانونية والسياسية***، المجلد 02، العدد 15 (جويلية 2020)، ص02.

3- أحمد عبد السلام (2020/12/25)، **الضرر في المسؤولية العقدية**، (بحث في موسوعة حماة الحق) . تم الاطلاع بتاريخ: 2024/05/28 على الساعة 17:00 رابط الموقع: https://jordan-lawer.com

4-محمد زيار، **مسؤولية وكالات الأسفار والسياحة أثناء القيام بالرحلة السياحية**، ***المجلة الالكترونية للأبحاث القانونية***، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة محمد الخامس الرباط، العدد 07، (2021)، ص 43.

5-مولاي عبد المالك، **مسؤولية وكالة السياحة والأسفار اتجاه السائح**، ***مجلة القانون الدولي والتنمية***، المجلد10 ، العدد02، (أفريل 2023)، ص404.

الألم الذي يشعر به المصاب بسبب الجرح أو الإصابة[1]. وتعتبر مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن الأضرار الجسدية الأهم والأخطر كونها تتعلق بالسلامة الجسدية للمستهلك، والأكثر إثارة من الناحية العملية، حيث تطرح مسألة التعويض التي تعد من القضايا الشائكة خاصة في الرحلات الشاملة التي تنظم لفترات زمنية طويلة[2].

والجدير بالذكر أن الأضرار الجسدية يمكن أن تصيب المستهلك في أي مرحلة من مراحل الرحلة السياحية، وعليه ووفقا لهذا يمكن للمستهلك المتضرر الرجوع على الوكالة في حالة حدوث الضرر، على أساس إخلالها بالتزام ضمان السلامة الذي يعد التزاما بتحقيق نتيجة، فهل تقوم مسؤولية الوكالة لمجرد حدوث الضرر دون أن يكلف المستهلك عبء الإثبات؟ وعليه، ومن خلال الواقع العملي ستعالج الدراسة الإجابة على التساؤل المطروح من خلال إجمال الأضرار الجسدية التي تصيب المستهلك في مرحلتين أساسيتين، الأضرار الجسدية الواقعة أثناء التنقلات وهذا(أولا)، والأضرار الواقعة أثناء الإقامة وهذا (ثانيا).

أولا: الأضرار الجسدية الواقعة أثناء التنقلات

في معظم الأحيان لا يمكن للمستهلك مراجعة إجراءات الأمن والسلامة خاصة في مرحلة التنقلات من خلال إعلانات وكالة السياحة والأسفار عن الرحلات المنظمة وقبول شروط السفرية، وفي هذا يمكن التمييز بين حالتين، أولا في حالة عدم ملكية وكالة السياحة والأسفار لوسيلة النقل، هنا يظهر أهم التزاماتها قبل التعاقد وهو الالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات السياحية الذين تستعين بهم وكالة السياحة والأسفار من أجل الوفاء بالتزاماتها تجاه المستهلك، ومسؤوليتها تقوم بمجرد حدوث الضرر الجسدي لهذا الأخير أثناء التنقل كونها مسؤولة عن اختيار وسيلة النقل وسائقها، أو مسؤولة عن متابعة ومراقبة مقدمي خدمة النقل[3].

ففي فرنسا وفي دعوى رفعها عدد من السياح ضد الوكالة السياحية وشركة التأمين، جراء إصابتهم بجروح أثناء رحلة سياحية، قضت فيها محكمة النقض بمسؤولية الوكالة، حيث جاء

---

[1]– صباح عسالي، **موقف المشرع الجزائري من التعويض عن الضرر المعنوي**، ***مجلة أبحاث***، المجلد 07، العدد 01، (جوان 2023)، ص 35.

[2]– مباركة حنان كركوري، **عقود السياحة والأسفار**، أطروحة دكتوراه الطور الثالث، في قانون الأعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، (2020)، ص 206.

[3]– محمد بن حمار وسرير ميلود، **التعويض عن الأضرار المادية للمستهلك في العقود السياحية**، ***مجلة الدراسات القانونية***، المجلد 08، العدد01، (جانفي 2022)، ص 43.

في قرارها:" بأن ثمة خطأ في اختيار قائد المركبة، الذي قاد السيارة بسرعة تزيد على الحد المسموح به قانونا، لحظة الخروج من الطريق السريع، فضلا عن وجود عطل في فرامل السيارة إضافة إلى كون المرشد السياحي المصاحب صغير السن، غير متمرس ويجهل برنامج الرحلة، وبذلك لم تتخذ الاحتياطات الكافية، لكي تتم الرحلة في ظروف آمنة"[1]، وعليه فإن مسؤوليتها تقوم عن الضرر الذي أصاب السياح، حتى ولو أن الذي تسبب فيه الغير.

وبالرجوع للتشريع الجزائري نجد أن المشرع قد نص صراحة من خلال نص المادة 04[2] من القانون 06/99 على إمكانية استعانة وكالة السياحة والأسفار بالغير لتنفيذ التزاماتها المهنية، وبين من خلال المادة 18من نفس القانون أنه:" يجب على الوكالة في إطار ممارسة نشاطاتها، أن تأخذ جميع الإجراءات والاحتياطات التي من شأنها توفير أمن الزبون وممتلكاته، التي تقبل التكفل بها"[3]، أما في القانون التجاري فقد نصت المادة 62 منه على أنه:" يجب على ناقل الأشخاص أن يضمن أثناء مدة التنقل سلامة المسافر وأن يوصله إلى وجهته المقصودة في حدود الوقت المعين بالعقد"[4].

من خلال نصوص الأحكام الخاصة نجد أن المشرع الجزائري قد أقر مسؤولية وكالة السياحة والأسفار تجاه المستهلك عن الأضرار الجسدية التي قد تصيب المستهلك أثناء التنقلات حتى ولو لم تكن المالكة الحقيقية لوسيلة النقل، فالمشرع الجزائري أراد توفير الحماية للمستهلك في هذا النوع من الخدمات.

أما في حالة كانت وكالة السياحة والأسفار هي المقدم الفعلي للخدمة ومالكة لوسيلة النقل فإنها تلتزم بما يلتزم به الناقل، ولا سيما فيما يتعلق بالتزامها بضمان سلامة العملاء، طبقا لما جاء في نص المادتين 17[5] و 34[6] من القانون رقم 13-01 المتضمن قانون توجيه النقل

---

[1]- نقلا عن: محمد بن حمار وسرير ميلود، المرجع السابق، ص 43.

[2]- المادة 04 من القانون 99-06 المؤرخ في 18 ذو الحجة 1419 الموافق لـ 4 أبريل 1999 المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، ج. ر العدد 24،

[3]- المادة 18 من القانون رقم 06/99 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار.

[4]- المادة 62 من القانون التجاري الجزائري.

[5]- المادة 17 من القانون رقم 01-13 المؤرخ في 17 جمادى الأولى عام 1422 الموافق لـ 7 غشت سنة 2001 والمتضمن توجيه النقل البري وتنظيمه.

[6]- المادة 34 من القانون رقم 01-13 المتضمن توجيه النقل البري وتنظيمه.

البري، الذي يسمح لوكالة السياحة والأسفار بتشغيل وسائل النقل البرية، وكذا المادة 05[1] من المرسوم التنفيذي 2000-81 الذي يسمح لها بالاستثمار في النقل البحري عن طريق الامتياز، في إطار الرحلات البحرية التي تتعهد بها وكالات السياحة والأسفار وتدعو الجمهور بالاشتراك فيها، مقابل ثمن نقدي يشمل خدمة النقل والخدمات السياحية الأخرى، فالمستهلك يتعاقد معها كناقل وكمنظم للرحلة كونها وكالة سياحة وأسفار، وعليه فهي تسأل عن الحوادث التي تصيب المستهلك وتطالب بالتعويض عنها.

ثانيا: الأضرار الجسدية الواقعة في مكان الإقامة

إن الالتزام بضمان سلامة المستهلك من الأضرار الجسدية التي قد تصيبه، لا يقتصر على أضرار التنقل، بل يشمل الضرر الجسدي في حالة إصابة المستهلك أثناء اقامته في الفندق، وفي هذه الحالة تأخذ وكالة السياحة والأسفار وصف الفندقي، الذي يلتزم بتوفير إقامة هادئة وآمنة ومميزة للمستهلك، حيث لا يقتصر دورها في الرحلات الشاملة على تقديم مكان الإقامة فقط، وإنما تلتزم بما تفتضيه طبيعة الإقامة، وفقا لما جرى عليه العرف بين الناس في اتخاذ الحيطة ، والمحافظة على سلامة النزيل[2]، فالإقامة في الفنادق بحكم طبيعتها تجعل حصول الضرر واردًا[3].

وطبقا لما جاء في التشريع الجزائري، فإن الوكالة السياحية تقع على عاتقها المسؤولية عن أي اهمال يلحق ضررا بالمستهلك، وهذا ما نصت عليه المادة 22 من القانون 99-01، المتعلق بالفندقة على أنه:" يلتزم الفندقي باحترام جميع الالتزامات، ويكون مسؤولا أيضا في حالة الإهمال"، كما تكون الوكالة السياحية التي أخذت وصف الفندقي مسؤولة في حالة إصابة المستهلك بجروح أو في حالة وفاته داخل الفندق أو في أحد لواحقه"[4]، حيث جاء في نص المادة 25من نفس القانون السابق الذكر على أنه:" يكون الفندقي مسؤولا عن الضرر المترتب

---

[1]- المادة 05 من المرسوم التنفيذي 2000-81 الممضي في 09 أبريل 2000، ج. ر العدد 21، المؤرخة في 12 أبريل 2000، الصفحة 4، يحدد شروط استغلال خدمات النقل البحري وكيفياته.

[2]- زينب رزاق حسين، **التزام صاحب الفندق بالإقامة الهادئة**، في ***مجلة رسالة الحقوق***، تصدر عن كلية القانون، جامعة كربلاء، العراق، س 5، العدد 2، (2013)، ص 233.

[3]- زينب رزاق حسين، المرجع السابق، ص 233.

[4]- المادة 22 من القانون 99-01 المتعلق بالفندقة.

على وفاة الزبون أو الجروح الناجمة عن حادث وقع داخل المؤسسة الفندقية، التي يقيم فيها، أو المرافق التابعة لها، أو في أي مكان يقع تحت مسؤوليته"[1].

وفي هذا السياق، يتضح من خلال حكم قضت به محكمة النقض المصرية جاء في نصه أن:" الالتزام التعاقدي، قد يتسع ليشمل ما لم يتفق عليه صراحة، مما تقتضيه طبيعة العقد، فإذا نزل المسافر في الفندق، فإن العقد لا يقتصر على إلزام صاحب الفندق بتقديم الإيواء فحسب، وإنما يلزم أيضا بما تقتضيه طبيعة الالتزام بالإيواء، ومن هذا القبيل، ما جرى عليه العرف بين الناس، في اتخاذ الحيطة واصطناع الحذر، بما يرد على النزيل ما يتهدد سلامته من مخاطر، ويحفظ عليه أمنه وراحته، فيعصمه من الضرر على ما يعصمه إيوائه في منزله"، وعليه فإنه وبمجرد تعرض المستهلك لضرر جسدي بالفندق، تقوم مسؤولية وكالة السياحة والأسفار، ويحق له رفع دعوى قضائية للمطالبة بالتعويض عن الأضرار التي تصيبه[2].

الفرع الثاني: مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن الأضرار المالية

إن الأضرار التي يمكن أن يتعرض لها السائح أثناء الرحلة السياحية لا تقتصر على الأضرار الجسدية التي تصيبه، ولكنها تمتد إلى الأضرار المالية والتي تشمل سرقة أو فقد أو تلف أو هلاك أمتعته[3]، حيث عرف الضرر المالي على أنه:" ذلك الضرر الذي يمس بحقوق ومصالح الشخص المالية، فيكون له تأثير على ذمته وموارده المالية"[4].

ونظرا لخلو الأحكام الخاصة من تنظيم حكم المسؤولية عن أمتعة وحقائب السائح، فقد حاول الفقه معالجة هذه المسألة بالرجوع إلى أحكام القواعد العامة في القانون المدني مميزا في ذلك بين حالتين: الأمتعة المعهود بها إلى وكالة السياحة والأسفار، والأمتعة غير المعهود بها إلى وكالة السياحة والأسفار.

---

[1]– المادة 25 من القانون 99–01 المتعلق بالفندقة.

[2]– نقلا عن: محمد بن حمار وسرير ميلود، المرجع السابق، ص 46.

[3]– كركوري مباركة حنان وهميسي رضا، المرجع السابق، ص04.

[4]– العربي بلحاج، **أبحاث ومذكرات في القانون والفقه الإسلامي**، الجزء الأول، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائري 1996، ص 70.

أولا: الأمتعة المعهود بها إلى وكالة السياحة والأسفار

إن وكالة السياحة والأسفار في تنظيمها للرحلات السياحية الشاملة تأخذ دور المقاولة، وفي هذه الحالة عادة ما يعهد السائح بأمتعته إلى وكالة السياحة والأسفار في مسألة نقلها وإيصالها إلى غرفته[1] بالفندق الذي سينزل فيه[2]، وبذلك يصبح السائح في حكم المودع والوكالة تأخذ صفة المودع إليه على أساس عقد الوديعة حسب ما نصت عليه المادة 590 من ق.م.ج[3].

إلا أن، الطبيعة الخاصة للعقد السياحي والذي يعد من عقود الاستهلاك تحول دون إمكانية تطبيق أحكام الوديعة العادية، فيما يخص التزام الوكالة بحفظ أمتعة السائح التي جعلها في عهدتها، والذي يتحول من التزام ببذل عناية في الوديعة العادية إلى التزام بتحقيق نتيجة. وفي هذه الحالة تقوم مسؤولية الوكالة لمجرد فقد أو تضرر الأمتعة.[4] في المقابل يمكن لوكالة السياحة والأسفار التخلص من هذه المسؤولية في حالة إثباتها أن تلف الأمتعة وقع لسبب أجنبي خارج عن نطاقها، أو في حالة اثباتها أنها بذلت العناية المطلوبة في حفظ سلامة الأمتعة التي في عهدتها[5].

ثانيا: الأمتعة غير المعهود بها لوكالة السياحة والأسفار

يحدث ألا يعهد السائح بأمتعته إلى وكالة السياحة والأسفار، حيث لا تكون مسؤولة أمامه عن التلف الذي يمكن أن يصيبها ولا تأخذ حكم المودع لديه، إلا أنه يمكننا أن نميز بين فرضيتين اثنتين بالنظر إلى زمن ومكان حدوث التلف:

---

[1]– عملا بأحكام المادة 27 من القانون رقم 99–01 المتضمن القواعد المتعلقة بالفندقة والتي تنص على أنه:" يتعين على الفندقي قبول إيداع أغراض الزبون، كالوثائق الهامة والأشياء الثمينة والمبالغ المالية في خزينة المؤسسة الفندقية، مقابل وصل يحمل اسم المودع وطبيعة الشيء وقيمته، عند الاقتضاء، وكذا ساعة وتاريخ الإيداع".

[2]– أحمد السعيد الزرقد، **الروابط القانونية الناشئة عن عقد الرحلة**، ***مجلة الحقوق الكويتية***، المجلد 22، العدد 01، (1998)، ص 205.

[3]– نص المادة 590 من ق.م ج على أن الوديعة:" عقد يسلم بمقتضاه المودع شيئا منقولا إلى المودع لديه على أن يحافظ عليه لمدة وعلى أن يرده عينا"

[4]– إيمان خلادي، **الالتزام بضمان السلامة في عقود السياحة والسفر**، ***مجلة الدراسات والبحوث القانونية***، العدد 10، (سبتمبر 2018)، ص 211.

[5]- عبد الرزاق السنهوري، **الوسيط في شرح القانون المدني الجديد**، ج7، المرجع السابق ص709.

الفرضية الأولى: في حالة فقد الأمتعة أو تلفها أثناء التنقل

إن العقد السياحي يتميز بعدة خصائص ومن بين خصائصه أنه يمكن أن يأخذ حكم عقد النقل، وفي هذه الحالة تعتبر وكالة السياحة والأسفار ناقلا، سواء كانت مالكة أو مستأجرة لوسيلة النقل مع سائقها، أما السائح فيمكن أن يحتفظ بنوعين من الأمتعة، الأمتعة التي لا تتجاوز الوزن المسموح به والمتمثلة في النقود وحقائب اليد ومتطلباته الشخصية، والتي يعلن عنها الناقل في تذكرة النقل وقبل تنفيذ العقد، حيث يظل السائح محتفظا بها ومسؤولا عن حفظها ولا تسأل وكالة السياحة والأسفار عن تلفها أو ضياعها، حيث نصت المادة 67 من القانون التجاري الجزائري:" ليس على الناقل أن يحرس الطرود المحمولة باليد، والتي يحافظ عليها المسافر"[1]. وعليه فإن مسؤولية الناقل عن تلف وهلاك الأمتعة اليدوية ليست مسؤولية عقدية وإنما مسؤولية تقصيرية، وفي هذه الحالة إذا أراد السائح المطالبة بالتعويض، عليه أن يثبت الخطأ الذي صدر عن الناقل، والعلاقة السببية بين الخطأ والتلف أو الهلاك، وعليه وفي هذه الحالة لا مجال للتحدث عن مسؤولية وكالة السياحة والأسفار.

أما فيما يخص الأمتعة التي يصطحبها السائح معه وتتجاوز الوزن المسموح به من أجل نقلها ويلتزم الناقل بحفظها ويكون مسؤولا عن تلفها وفقدها في الفترة الزمنية التي تكون تحت حفظه، والتي تتمثل في مدة التنقل، ولا يستطيع الناقل دفع مسؤوليته عن التلف أو اهلاك الأمتعة، إلى إذا أثبت أن الخطأ يعود لسبب أجنبي لا دخل له فيه.

وفي هذه الفرضية تعد وكالة السياحة والأسفار مسؤولة مسؤولية الناقل عن أي تلف أو هلاك يصيب أمتعة السياح، إذا تمت عملية النقل بوسيلة نقل تملكها أو تستأجرها، فتكون العملية تحت إشرافها ومتابعتها ومراقبتها، أما إذا اقتصر دور وكالة السياحة والأسفار على دور الوسيط فإنها لا تسأل عن ذلك.

الفرضية الثانية: فقد الأمتعة أو تلفها أثناء الإقامة بالفندق

يحدث أن يفقد السائح أمتعته أو تتلف أثناء إقامته بالفندق، وهنا وجب عليه إما أن يرجع على صاحب الفندق أو على وكالة السياحة والأسفار، وفي هذه الحالة يكون أمام حالتين، فإذا اختار الرجوع على صاحب الفندق، تخضع أمتعته إلى أحكام الوديعة الفندقية، التي نظم

[1]– نص المادة 67 من الأمر 75–59 المعدل والمتمم، المتضمن القانون التجاري.

المشرع الفرنسي أحكام الوديعة الفندقية في القانون المدني من خلال نص المادة 1952 منه وطبق من خلالها أحكام الوديعة الاضطرارية شأنه شأن المشرع المصري، حيث شدد في أحكام هذه الأخيرة فيما يخص الالتزام بالصيانة والحفظ والعناية بالمقارنة مع الوديعة العادية، مؤكدا على عدم جواز الاتفاق على اعفاء المودع لديه من المسؤولية ولا التخفيف منها. وتجدر الإشارة وفي نفس السياق إلى أن المادة 1953 من القانون المدني الفرنسي المعدلة بالقانون الصادر في 24 كانون الأول 1973 من القانون المدني الفرنسي حددت مسؤولية صاحب الفندق بما يعادل أجر مائة يوم للغرفة أو السرير أو الشقة التي يشغلها السائح، في حالة إثبات هذا الأخير أن ضياع الأمتعة كان بسبب صاحب الفندق أو تابعية، إلا أن المادة المذكورة أعلاه أجازت الاتفاق على التخفيف من عبء هذه المسؤولية عن التحديد المذكور سابقا[1].

أما المشرع المصري فقد نظم أحكامها في الفقرة الأولى من المادة 172[2] ق.م م والتي طبق من خلالها أحكام الوديعة الاضطرارية[3]، والتي جاء في نصها أنه:" يكون أصحاب الفنادق والخانات أو ما يماثلها فيما يجب عليهم من عناية بحفظ الأشياء التي يأتي بها المسافرون والنزلاء مسؤولين حتى عن فعل المترددين على الفندق أو الخان"[4].

1-بتول صراوة عبادي، **العقد السياحي دراسة قانونية مقارنة**، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت-لبنان، ط1، 2012، ص 292.

2-المادة 172 من القانون المدني المصري.

3-**الوديعة الاضطرارية:** هي الوديعة التي يجد المودِع نفسه في أحوال مخصوصة مُضطراً إلى الإيداع عند الشخص الذي وجد أمامه، فلا هو مُختار في تعيين هذا الشخص ولا هو مُختار في واقعة الإيداع ذاتها. (للتفصيل أكثر اطلع على الرابط التالي:https://arab-ency.com.sy/law/details/25611/5 تم الاطلاع عليه بتاريخ:2024/08/12 على الساعة 1:23).

4- **الخان:** إن كلمة خان، كلمة فارسية معربة، أطلقت على مكان نزول المسافرين وقوافل التجار والمبيت، حيث شكلت الخانات حلقة أساسية في تطور العمارة العربية والإسلامية، وفي تاريخ تطور المنشأة التجارية الفندقية، ونظم التجارة عند المسلمين، حيث أن العمارة التجارية الإسلامية، التي أطلق عليها اسم الخان، كانت النموذج الهندسي الوظيفي، الذي جعل العرب سباقين في ابتكار هذا القطاع العمراني، وتصميمه والتوسع في بنائه، وزيادة الاهتمام به بسبب انتشار التجارة وكثرة الأسفار، وازدهار حركة العمران في كل من بلاد المشرق والمغرب، ولا سيما إبان العصر العثماني، حيث كان لها دور كبير في الحياة الاجتماعية والاقتصادية وحتى الثقافية منها، فشكلت حلقة وصل بين طلاب العلم ومجمعا للصفقات التجارية.(للتفصيل أكثر راجع الموقع على الرابط التالي: https://jbhsc.ae/37993-2/ تم الاطلاع عليه بتاريخ: 2024/05/27 على الساعة: 07:00)

وباستقراء نص المادة سالفة الذكر نجد أن المشرع المصري ألزم صاحب الفندق بحفظ وصيانة أمتعة السائح بكل ما تتضمنه من حقائب ونقود ومجوهرات وغيرها، وفضلا عن بذل العناية اللازمة في صيانة هذه الأمتعة والمحافظة عليها، وجب عليه مراقبة مقدمي الخدمات من موظفين ومستخدمين وكذا المترددين على الفندق من الزوار، بالإضافة إلى ذلك فرض على السائح إخطار صاحب الفندق في حالة حدوث سرقة، أو تلف للأمتعة، أو فقدانها، وإلا فقد حقه في التعويض.

وبالعودة إلى التشريع الجزائري نجد أنه نحى نفس منحى كل من المشرع الفرنسي والمشرع المصري واعتبر كل الأمتعة المودعة لدى الفندق بمثابة وديعة فندقية ونظمها بأحكام خاصة وهذا يظهر من خلال نص المادة 599 الفقرة الأولى من ق.م ج التي تنص على أنه:" يكون أصحاب الفنادق والنزل ومن يماثلهم من الأشخاص مسؤولين عن الأشياء التي يودعها عندهم المسافرون والنزلاء الذين ينزلون عندهم مع وجوب المحافظة عليها، إلا إذا أثبتوا أن أسباب الضياع كانت طارئة، أو حصلت في ظروف قاهرة أو بسبب خطأ المودع، أو لعيب في الشيء المودع"[1].

ويتضح من خلال هذه الفقرة أن المشرع الجزائري ألزم أصحاب الفنادق بتحمل مسؤولية كبيرة تتعدى مسؤولية الوديعة العادية من خلال توسعه في معنى الوديعة حيث اعتبر كل شيء يصحبه السائح إلى الفندق كنزيل وديعة فندقية، حتى ولو لم يسلمه لصاحب الفندق. كما وسع مسؤولية صاحب الفندق بإلزامه بالمحافظة على الأمتعة المودعة لديهم عن فعل كل متردد على الفندق وهذا ما تؤكده المادة 599 الفقرة الثانية من القانون المدني الجزائري التي جاء فيها: "وكذلك يكونون مسؤولين سواء عن السرقة أو الضرر الذي لحق أمتعة المسافرين والنزلاء أو السرقة التي تقع بسبب تابعيهم أو بسبب المترددين على الفندق" [2]، ففي هذه الحالة ولكي يتخلص الفندقي من عبء المسؤولية، لا يكفي صاحب الفندق في بذل عناية الرجل العادي، كما هو الحال في الوديعة العادية ولكن يجب مراقبة أتباعه والمترددين على الفندق.

وليضمن السائح الزائر حقه في التعويض أوجب عليه المشرع الجزائري اخطار صاحب الفندق عن أي ضرر أصاب أمتعته سواء سرقة أو تلف أو ضياع بوقت حدوث الضرر على

[1]– المادة 1/599 من القانون المدني الجزائري.

[2]– المادة 2/599 من القانون المدني الجزائري.

ألا تتجاوز ستة أشهر من اليوم الذي يغادر فيه الفندق، وهذا ما أكدته المادة 601 من ق.م ج حيث جاء في نصها أنه:" يجب على المسافر أن يخطر صاحب الفندق أو النزل بسرقة الشيء أو ضياعه أو تلفه بمجرد علمه بوقوع الشيء من ذلك فإن أبطأ في الاخطار دون مسوغ سقطت حقوقه وتسقط بالتقادم دعوى المسافر تجاه صاحب الفندق أو النزل بانقضاء ستة أشهر من اليوم الذي يغادر فيه الفندق أو النزل"[1].

وهذا ما أكدته المادة 37 من القانون 99-01 المؤرخ في 1999/01/06 المحدد للقواعد المتعلقة بالفندقة التي تنص على أنه:" يتعين على الزبون إخطار الفندقي بمجرد علمه بتلف شيء مملوك له أو تخريبه أو سرقته تسقط بالتقادم دعوى الزبون ضد الفندقي بانقضاء ستة أشهر ابتداء من تاريخ مغادرته المؤسسة الفندقية"[2].

من خلال نص المادة نجد أن المشرع الجزائري نص صراحة على وجوب إخطار الزبون للفندقي بمجرد حدوث الضرر إلا أنه لم يحدد من خلالها جزاء عدم الإخطار.

كما عمل المشرع الجزائري على تحديد حدا أقصى لمسؤولية الفندقي فيما يخص النقود والأوراق المالية كالأسهم والأشياء الثمينة الأخرى، بحيث لا يسأل عن تعويض يتجاوز 500 دج ما لم يكن قد أخذ على عاتقه حفظ هذه الأشياء وعلمه المسبق بقيمتها، أو رفض استلامها بدون سبب منطقي، أو كان هو من تسبب في وقوع الضرر نتيجة خطأ جسيم صدر عنه أو عن أحد تابعيه، وهذا ما نصت عليه الفقرة الأخيرة من المادة 599 من ق.م ج التي جاء فيها أنه:" غير أنهم لا يكونوا مسؤولين فيما يتعلق بالنقود والأوراق المالية والأشياء الثمينة عن تعويض يجاوز خمسمائة دينار جزائري، ما لم يكونوا قد أخذوا على عاتقهم حفظ هذه الأشياء وهم يعرفون قيمتها أو يكونوا قد رفضوا دون مسوغ أن يتسلموها عهدة في ذمتهم أو يكونوا قد تسببوا في وقوع ضرر بخطأ جسيم أو من أحد تابعيهم"[3].

وبالاطلاع على الأحكام الخاصة نجد أن المشرع الجزائري وفي ظل القانون 99-01 المؤرخ في 1999/01/06 المحدد لقواعد الاستغلال الفندقي، خص الوديعة الفندقية بنص المادة 23 منه والتي أقر من خلالها أن التزام الفندقي بضمان سلامة أمتعة السائح النزيل هو

---

[1]- المادة 601 من القانون المدني الجزائري.

[2]- المادة 37 من القانون 99-01 المؤرخ في 1999/01/06 المحدد للقواعد المتعلقة بالفندقة.

[3]- المادة 3/599 من القانون المدني الجزائري.

التزام بتحقيق نتيجة، حيث جاء في نصها على أنه:" بضمان سلامة وأمن الزبون وأمتعته الشخصية والأشياء التي يودعها في المؤسسة الفندقية وتوابعها"[1]، بحيث يكون مسؤولا عن التلف أو التخريب والسرقة الواقعة داخل المؤسسة الفندقية إلا في حالة: خطأ الزبون أو الأشخاص المرافقين له إما لخدمته أو لزيارته، حادث مفاجئ أو قوة قاهرة لا يكون له دخل في وقوعها الاتلاف الناجم عن طبيعة الشيء.

من خلال نص المادة السابقة الذكر، نجد أن التزام وكالة السياحة والأسفار يقاس على الالتزام بضمان سلامة الأمتعة، والذي يعتبر حسب الطبيعة القانونية التزاما بتحقيق نتيجة، ولهذا فكلما كان لوكالة السياحة والأسفار دور الفندقي كانت ملزمة بضمان الأمتعة التي تودع لديها متى كانت مُقَدِماً فعليا للخدمة الفندقية.

أما فيما يخص الرحلات الشاملة التي تنظمها وكالات السياحة والسفر، تتحمل الوكالة مسؤولية الأضرار التي تلحق بأمتعة السائح، سواء كان الفندق مملوكًا لها أم لا[2]. وتعتبر الوكالة في هذه الحالة بمثابة الفندق لأنها تتعهد بتقديم جميع الخدمات للسائح المتعاقد معها، حيث يمكن للسائح في حال تضررت أمتعته، أن يطالب بالتعويض من صاحب الفندق إذا كان غير مملوكا للوكالة، سواء كان الضرر نتيجة سرقة أو تلف أو هلاك[3]، ويُفضل أن يطالب السائح بالتعويض من وكالة السياحة والأسفار استنادًا إلى نص المادة 21 من القانون رقم 99-06 التي تنص على أن الوكالة تتحمل مسؤولية تعويض أي ضرر يلحق بالزبون ناتج عن خدماتها أو عن أي مقدم خدمة تستعين به لتنفيذ الخدمات المتفق عليها[4]. وتعتبر وكالة السياحة والسفر شخصًا محترفًا يخضع للقانون التجاري، مما يوفر ضمانات للمستهلك، أي لا يمكن للوكالة ممارسة نشاطها إلا إذا كانت مرخصة بذلك وكان لها الضمان المالي الكافي لمواجهة الغير في الوفاء بالتزاماتها، ومكتتبة للتأمين على مسؤوليتها المدنية والمهنية[5].

---

[1]- المادة 23 من القانون 99-01 المؤرخ في 06-01-1999.

2-محمد بن حمار، **حماية المستهلك في عقد السياحة والأسفار**، المرجع السابق، ص 106-107

3-محمد بن حمار، المرجع نفسه

4-المادة 21 من القانون 99-06 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار.

5-تنص المادة 07 من القانون 99-06 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار على أنه:" ...أن يكون له ضمان مالي يخصص لتغطية الالتزامات التي تتعهد بها الوكالة...".

الفرع الثالث: المسؤولية عن سوء تنظيم الرحلة السياحية

تقوم مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن الضرر الذي يصيب المستهلك مهما كان نوعه أو صورته، فهي تسأل عن الضرر المادي كما تسأل عن الضرر المعنوي، والذي يسميه البعض بالضرر الأدبي الذي يترتب عند التعدي على حقوق غير المالية، فهذا النوع من الضرر يلحق بالجانب الاجتماعي للذمة المعنوية أو الأدبية، ليكون عادة مقترنا بأضرار مادية، أو يلحق بالعاطفة أو الشعور بالآلام والخيبة والإحباط النفسي للمستهلك، نتيجة لعدم التزام وكالة السياحة والأسفار بتقديم الخدمات المتفق عليها عند ابرام العقد، طبقا لما جاء في نص المادة 21 من القانون 99-06[1]. ونتيجة لما سبق ذكره يمكن طرح التساؤل التالي متى تقوم مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن سوء تنظيم الرحلة السياحية.

وفقد، خصصت الدراسة للإجابة على التساؤل المثار من خلال، التنفيذ المعيب للرحلة السياحية وهذا (أولا)، والتنفيذ الجزئي للعقد وهذا (ثانيا).

أولا: التنفيذ المعيب للرحلة السياحية

إن التنفيذ المعيب للعقد السياحي يكون نتيجة قيام الوكالة بتنظيم الرحلة السياحية وتنفيذها، إلا أن هذا التنفيذ لم يحقق رضا المستهلك للقصور الذي شاب عملية التحضير للرحلة السياحية وإعداد برنامجها، أو عملية تنفيذها[2]. حيث يتم ترتيب الرحلة السياحية وفق برنامج مضطرب يكتنفه الغموض، أو برنامج غير مناسب لمكان الرحلة السياحية، كأن تعمل وكالة السياحة والأسفار على الإقامة في الفندق لمدة طويلة دون برمجة خرجات وجولات سياحية كما أعلنت عنه في العقد، أو تقوم بتنظيم رحلة سياحية دون مرشد سياحي، وتتسبب في الخروج عن مسار الرحلة بإضاعة الوقت والعمل على الإسراع في تنفيذ باقي البرنامج بسرعة دون تحقيق المتعة والترفيه للمستهلك.

ويعد الحجز الذي يفوق الطاقة الاستيعابية للطائرة من أبرز الصور للتنفيذ المعيب للعقد السياحي، الذي ينتج عنه حضور عدد كبير من الراغبين في الحجز وترك معظمهم بدون حجز بعد اكتمال العدد المحدد لمقاعد الطائرة، ونتيجة لهذا عمد التوجيه الأوروبي رقم 314 لسنة 1990 إلى تنظيم هذه المسألة، ومنح للمستهلك الذي لم تُتِحْ له فرصة السفر تعويضا يشمل

---

[1]– المادة 21 من القانون 99-06.

2–مباركة حنان كركوري، عقود السياحة والأسفار، المرجع السابق، ص 218.

رحلة سياحية للوجهة المقصودة وفي الوقت الذي يختاره، وتعويضه عن الأضرار التي لحقت به جراء التنفيذ المعيب لبرنامج الرحلة السياحية[1].

ومن ثم، وبالرجوع إلى التشريع الجزائري، فقد أقر المشرع إمكانية للمستهلك بالرجوع على وكالة السياحة والأسفار في حالة تحقق التنفيذ المعيب لالتزاماتها الناشئة عن العقد السياحي، مؤكدا ذلك من خلال ما جاء في نص المادة 553 من ق.م ج التي تنص على:" إذا ثبت أثناء سير العمل أن المقاول يقوم به على وجه معيب أو مناف لشرط العقد، جاز لرب العمل أن ينذره بأن يصحح من طريق التنفيذ خلال أجل معقول يعينه له، فإذا انقضى هذا الأجل دون رجوع المقاول إلى الطريقة الصحيحة جاز لرب العمل أن يطلب إما بالفسخ أو يعهد المقاول الآخر بإنجاز العمل على نفقة الأول..."[2].

من خلال ما سبق ذكره نجد أن المشرع الجزائري خص المستهلك بحماية من خلال إقراره لتعويض المستهلك عن الضرر الناتج عن التنفيذ المعيب من طرف وكالة السياحة والأسفار بحكم أن العقد السياحي يأخذ حكم عقد المقاولة.

ثانيا: التنفيذ الجزئي للعقد

بحكم أن التنفيذ المَعِيب للعقد يقضي أن وكالة السياحة والأسفار قامت بتنفيذ كل مراحل العقد ولكن التنفيذ لا يَرقى للجودة المطلوبة ولا لتطلعات المستهلك كسائح، أما فيما يخص التنفيذ الجزئي للعقد، يعني أن وكالة السياحة والأسفار لم تقم بتنفيذ كل بنود العقد، كأن تقوم بتسطير برنامج كامل لرحلة سياحية وفي الأخير لا تنفذ كل البرنامج، أو تكون مدة الرحلة السياحية 5 أيام وهي تختصر الرحلة في 4 أيام. وفي مثل هذه الحالات غالبا ما تدعي الوكالة السياحية أن التقصير وعدم تنفيذها لكل التزاماتها يرجع لسبب أجنبي لا دخل لها فيه، وفي هذه الحالة إذا أثبت السائح خطأ الوكالة وانتفت حالات السبب الأجنبي قامت مسؤولية الوكالة، والتزمت بتعويض السائح عن الضرر الذي لحق به نتيجة اخلالها في تنفيذ التزاماتها اتجاهه

1–سميحة بشينة، **عقد السياحة**، (أطروحة دكتوراه علوم في القانون تخصص عقود مدنية)، جامعة العربي بن مهيدي–أم بواقي (2019/2018)، ص 302.

2– المادة 553 من القانون المدني الجزائري.

وتجدر الإشارة إلى أن وكالة السياحة والأسفار غالبا ما تقوم بتغيير البرنامج السياحي أو تغيير فندق الإقامة أو احداث تعديل في شروط ومواصفات الرحلة فهذا لا يجوز إلا بموافقة السائح، وإلا تقوم مسؤوليتها العقدية[1].

المطلب الثاني: المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار عن فعل الغير

في الواقع العملي وأمام عجز وكالات السياحة والأسفار على تنفيذ التزاماتها العقدية في مواجهة السائح، خاصة في الرحلات الشاملة، أصبحت احتمالية أن تستعين وكالات السياحة والأسفار بالغير لتنفيذ التزاماتها العقدية، ضرورة ملحة وأمرا شائعا في الوقت الراهن استجابة لتطور وتوسع نطاق أعمالها، الذي أَمْلَت عليه الضرورة أن يستخدم الغير، كالمرشد السياحي، والناقل، والفندقي وغيرهم من الذين يتحملون المسؤولية في أداء الخدمات التي تعهد بها وكالة السياحة والأسفار إليهم، وفي خِضَمْ كل هذا ومن الواقع المُعاش قد يرتكب أي شخص من الغير أثناء أداء مهامه المنوطة إليه، خطأ يكون سببا في إصابة المستهلك بالضرر، الأمر الذي يدعو للتساؤل عن مدى إمكانية اعتبار وكالة السياحة والأسفار مسؤولة عن أخطاء الغير في حالة الالتزام بحسن اختيارهم؟

ومن ثم، عمدت هذه الدراسة من خلال هذا المطلب للإجابة عن التساؤل السابق وذلك بعرض تعريف المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار عن فعل الغير وهذا في (الفرع الأول)، والأساس القانوني للمسؤولية العقدية عن فعل الغير وهذا في (الفرع الثاني)، وشروط تحقق المسؤولية العقدية عن فعل الغير وهذا في (الفرع الثالث).

الفرع الأول: تعريف المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار عن فعل الغير

بالرغم من أن المشرع في بعض الأحيان يورد تعريفات لمصطلحات قانونية معينة إلا أنه وفيما يخص المسؤولية العقدية عن فعل الغير لم يرد في التشريعات المقارنة ولا في التشريع الجزائري تعريفا للمسؤولية العقدية عن فعل الغير، وتم ترك ذلك للاجتهاد الفقهي والقضائي.

وبالرجوع للفقه القانوني نجد التعريفات التي جاء بها تباينت في معالجتها للمسؤولية العقدية عن فعل الغير وإن كانت تتشابه في المضمون، فذهب جانب من الفقه المصري إلى

---

[1]– زليخة حيمر، **العقد السياحي–دارسة مقارنة**–، أطروحة دكتوراه، القانون الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2022/2021، ص410.

تعريفها على أنها: هي مسؤولية المدين العقدية عن فعل كل شخص عهد إليه تنفيذ التزامه العقدي وأخل في تنفيذ الالتزام[1]، والملاحظ من هذا التعريف أنه ذكر أن المسؤولية العقدية عن فعل الغير تتحقق عند الاخلال بتنفيذ الالتزام، والسؤال الذي يطرح هنا ماهي المسؤولية المترتبة في حالة عدم تنفيذ العقد؟

هنا يذهب فريق آخر إلى تعريف المسؤولية العقدية عن فعل الغير على أن: المدين بالتزام عقدي يسأل بمقتضى العقد عن أخطاء الأشخاص الذين يستخدمهم في تنفيذ التزامه[2].

ويشير هذا التعريف إلى أن المسؤولية العقدية عن فعل الغير هي مسؤولية تنشأ في ذمة المدين أولاً ثم يعهد بها هذا الأخير إلى الغير لتنفيذ الالتزام.

في حين يعرفها آخرون بأنها: هي مسؤولية المدين العقدية الذي تعاقد مع الدائن وقام الغير بتنفيذ الالتزام لحساب المدين، فإذا ارتكب الغير من مساعدين أو بدلاء خطأ أثناء تنفيذ الالتزام فإن المسؤولية تقع على كاهل المدين، فهو وحده الذي يتحمل الأفعال الضارة الصادرة عن هؤلاء[3].

ولم يخلو الفقه الغربي من الاجتهاد في سبيل وضع تعريف للمسؤولية العقدية عن فعل الغير، حيث بذل الفقه الفرنسي جهودا لوضع تعريف لها حيث كتب يقول: أن يسأل المدين مسؤولية عقدية عن فعل أتباعه أو الأشخاص الذين يستعين بهم لتنفيذ التزاماته التعاقدية.

أما ميما يخص الفقه القانوني الجزائري، فلا توجد محاولات فقهية صريحة لتوضيح صورة المسؤولية العقدية على فعل الغير، إلا أن الأستاذ علي فيلالي كتب حول هذا الموضوع حيث جاء على لسانه: لا مجال للمسؤولية العقدية إلا إذا قامت في إطار العلاقة العقدية[4]. وبالنظر لكل التعريفات الفقهية التي تطرقت إليها هذه الدراسة، نجد أنها جاءت مركزة على

---

[1]– مرتضى عبد الله خيري ومحمد جلال، **المسؤولية العقدية عن فعل الغير في القانون المدني المصري دارسة مقارنة**، ***مجلة آفاق للعلوم***، جامعة زيان عاشور الجلفة، المجلد 08، العدد 04، 2023، ص602.

[2]– المرجع السابق.

[3]– مرتضى عبد الله خيري ومحمد جلال، المرجع السابق، ص 602.

[4]– زليخة حيمر، **مسؤولية المدين العقدية عن فعل الغير –دارسة تحليلية–**، ***مجلة حوليات للعلوم الاجتماعية والإنسانية***، جامعة قالمة، المجلد 18، العدد 01، جوان 2024، ص 216–217.

جانب واحد وهو قيام المسؤولية العقدية على فعل الغير في حالة الاخلال بتنفيذ الالتزام، وإغفالها لبقية الحالات التي تقوم فيها هذه الصورة من المسؤولية المدنية.

والملاحظ من خلال ما جاء في التعاريف السابقة، أن المسؤولية العقدية عن فعل الغير هي مسؤولية المدين في التزام عقدي عن فعل الغير، ممن عهد لهم بتنفيذ هذا الالتزام أو من يساعدون في تنفيذه، أو عن فعل البدلاء الذين يمارسون بالاشتراك مع المدين حقاً اكتسبه هذا الأخير بواسطة العقد وأذى سلوك واحد من هؤلاء إلى الاخلال بالالتزامات التي يفرضها العقد على المدين[1].

كما يقصد بالمسؤولية عن فعل الغير هو أن يكون الاخلال الذي تسبب فيه الضرر الواقع لم يكن نتيجة فعل المتعاقد نفسه بل هو نتيجة فعل شخص آخر، أي أننا نكون أمام ضرر نتج عن فعل الغير والذي بدوره يقودنا إلى دعوى مسؤولية يوجهها الدائن المضرور ضد الشخص المتعاقد معه باعتبارها المدين وليس ضد من كان السبب المباشر في إلحاق الضرر[2].

وتطبيقا لهذا المفهوم على مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن فعل الغير، نجد أن هذه الأخيرة تبقى مسؤولة عن الأشخاص الذين تستعين بهم في تنفيذ العقد، سواء كان هذا الغير مساعدا أو ممثلا لوكالة السياحة والأسفار كأصل، أو بديلا عنها، وفي هذه الحالة الأخيرة، فقد نصت كل من الفقرة الثانية من المادة 564 من ق.م.ج والمادة 01 من القانون الفرنسي رقم 75-1334 المتعلق بالمقاولة من الباطن صراحة على قيام مسؤولية المقاول الأصلي على المقاولين من الباطن أمام رب العمل[3].

وبما أن عقد السياحة والأسفار هو عقد مقاولة فإن هذه المواد تنطبق على وكالة السياحة والأسفار بحكم أن العقد السياحي هو عقد مقاولة فإن وكالة السياحة والأسفار تكون مسؤولة

---

[1]- بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص 300.

[2]- نهلة بوالبردعة، **مسؤولية المقاول العقدية عن فعل الغير**، ***مجلة العلوم الإنسانية***، المجلد 29، العدد 02، 2018، ص32.

[3]- المرجع السابق.

عقديا عن الإخلال الذي تسبب فيه الأشخاص الذين ينفذون العقد بدلا عنها أو الذين تستعين بهم في تنفيذ التزاماتها العقدية تجاه المستهلك.

وتجدر الإشارة إلى أن المقصود بالغير في التعريف ليس الأجنبي الذي لا تربطه صلة بالوكالة السياحية للأسفار، لأن في هذه الحالة فكل ما يصدر عنه يعد سببا أجنبيا ينفي المسؤولية، كما لا يقصد به الأشخاص الذين يعملون تحت اشرافها، فالمسؤولية التي تنشأ عن أخطاء هؤلاء تكون مسؤولية عقدية عن خطئها الشخصي وليست مسؤولية عقدية عن فعل الغير[1]. وفي هذا الصدد نصت المادة 152 من ق.م.م على أنه: لا يرتب العقد التزاما في ذمة الغير، ولكن يجوز أن يُكسبه حقاً، كما نصت المادة 1199 من القانون المدني الفرنسي لسنة 2016 على أنه: لا ينشئ العقد التزاما إلا بين أطرافه، ولا يجوز أن يجبر على تنفيذه[2].

الفرع الثاني: الأساس القانوني للمسؤولية العقدية عن فعل الغير

تباينت آراء الفقهاء حول الأساس الذي تقوم عليه المسؤولية العقدية عن فعل الغير، كونها تعتبر استثناء عن المبدأ العام الذي تبناه الفقه والذي يقضي بشخصية الأخطاء، ولخلو التقنين المدني من نص صريح يقرر المسؤولية العقدية للمدين، فذهب بعض الفقهاء في مصر إلى أن نص المادة 217 من ق.م.م تعد بمثابة مبدأ عام لكل مسؤولية عقدية عن فعل الغير، مؤسسين رأيهم على أن المشرع المصري نص على جواز إعفاء المدين من المسؤولية عن الخطأ الجسيم أو الغش الذي يقع من أشخاص تستعين بهم، أي أنه مسؤول عن هؤلاء الأشخاص[3].

وبالرجوع إلى موقف التشريعات المقارنة من الموضوع فإن الحال لا يختلف بين معظمها، ففي التشريع الفرنسي فإن موقف المشرع يظهر من خلال القانون المدني الفرنسي الذي لم يتضمن نصا صريحا أو ضمنيا يقرر مبدأ عاما للمسؤولية العقدية ولكن تطبيقا لما جاء في

---

[1]– سامان سليمان الياس الخالتي، المرجع السابق، ص 205.

[2]– آدم جمعة وعمار سالم، **مفهوم الغير في نطاق المسؤولية العقدية**، مذكرة ماجستير، حقوق، كلية الحقوق، جامعة المنصورة، (د، س، ت)، ص 08.

[3]– خالد بن قريش، **المسؤولية العقدية للوكالات السياحية عن فعل مقدم الخدمة**، ***مجلة بحوث في القانون والتنمية***، المجلد 0، العدد 0، 2021، ص80.

نصوص التوجيه الأوروبي الذي أقر على مبدأ المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار عن فعل الغير من خلال القانون رقم 314/90 المتعلق بالأسفار والإجازات والرحلات الشاملة، حيث جاء في نص المادة 01/05 والتي على أنه:" تلتزم الدول الأعضاء باتخاذ الإجراءات الضرورية التي تجعل وكالات السياحة والأسفار مسؤولة تجاه السائح عن حسن تنفيذ الالتزامات الناشئة عن العقد، سواء قامت بتنفيذها أو عن طريق أشخاص آخرين عهدت إليهم بتنفيذ هذه الالتزامات وهذا دون الإخلال بحق الوكالة في الرجوع على هؤلاء." أصدر المشرع الفرنسي عن فعل الغير مماثل لنص المادة 217 من القانون المدني المصري، وإنما وردت فيه نصوصا خاصة متفرقة استنبط منها الفقه الفرنسي هذه المسؤولية وهذا ما ظهر من خلال المادة 1735 في الايجار من الباطن، حيث قرر مسؤولية المستأجر عن التلف الذي يحدثه المستأجر من الباطن، والمادة 1994 في الوكالة، التي قرر من خلال نصها مسؤولية الوكيل عن خطأ غيره الذي أنابه في تنفيذ الوكالة من دون ترخيص له من الموكل، بالإضافة إلى مسؤولية المقاول الأصلي قبل رب العمل عن أعمال المقاول من الباطن.

أما بالنسبة إلى نصوص القانون الفرنسي الخاص بتنظيم وكالات السياحة والأسفار وإلى غاية صدور قرار 1982/06/14 المتعلق بالشروط العامة التي تحكم العلاقات بين وكالات السياحة والأسفار والزبائن، نجد الفقرة الثالثة من المادة 15 تنص على أن وكالة السياحة والأسفار ضامنة لتنظيم الرحلة أو الإقامة ومسؤولة عن حسن تنفيذها للخدمات الناشئة عن الرحلة ما عدا حالة القوة القاهرة أو الحادث الفجائي أو فعل الغير الأجنبي.

بعدها صدر قانون السياحة الفرنسي مقررا في المادة (L211-16) منه مسؤولية وكالة السياحة والأسفار بقوة القانون في مواجهة السائح عن حسن تنفيذ الرحلة السياحية والبرنامج المتفق عليه في العقد سواء نفذت الرحلة بنفسها أو بواسطة أشخاص آخرين.

وبالمقارنة مع التشريعات العربية فإن القانون المصري وفي غياب نص قانوني واضح، يقر بوجود المسؤولية العقدية عن فعل الغير، ولهذا نجد أن الرأي الراجح في الفقه والقضاء قد استند إلى نص المادة 217 من القانون المدني المصري، كإثبات على وجود هذه المسؤولية فطبقا لنص المادة فإنه:" يجوز للمدين أن يشارط عدم مسؤوليته عن الغش أو الخطأ الجسيم الذي يقع من أشخاص يستخدمهم في تنفيذ التزامه"[1].

[1]– المادة 217 من القانون المدني المصري.

فضلا عن ذلك نجد أن قانون تنظيم الشركات السياحية المصري رقم 38 لسنة 1977 المعدل لا يتضمن بيان مسؤولية وكالة السياحة والأسفار العقدية عن فعل الغير الذين تستعين بهم في لتنفيذ بعض أو كل فقرات البرنامج السياحي.

مقارنة بالتشريع الفرنسي والتشريع المصري، فإننا نجد مرجعية هذه المسؤولية في التشريع الجزائري من خلال القواعد العامة حيث نصت المادة 2/178 من القانون المدني الجزائري والتي نصت على أنه:" ...وكذلك يجوز الاتفاق على إعفاء المدين من أية مسؤولية تترتب على عدم تنفيذ التزامه التعاقدي، إلا ما ينشأ عن غشه أو عن خطئه الجسيم، غير أنه يجوز للمدين أن يشترط إعفاءه من المسؤولية الناجمة عن الغش أو الخطأ الجسيم الذي يقع من أشخاص يستخدمهم في تنفيذ التزامه"، وبالرجوع إلى نصوص الأحكام الخاصة نجد أن المشرع الجزائري قد تبنى مبدأ المسؤولية العقدية عن فعل الغير لأول مرة من خلال المادة 10 من القانون 90-05 المؤرخ في 1990/02/19 المتعلق بوكالة السياحة والأسفار الملغى، والتي تنص على أنه:" وكالة السياحة والأسفار مسؤولة عن كل ضرر يصيب السائح بسبب عدم الوفاء الكلي أو الجزئي بالتزاماتها، ومسؤولة عن كل ضرر يلحقه بالسائح كل مقدم خدمات استعانت به الوكالة بمناسبة تنظيم السفر"[1]، لكن مرجعية هذه المسؤولية تتجلى من خلال القانون 99-06 المتعلق بنشاط وكالة السياحة والأسفار حيث أورد المشرع الجزائري تطبيقا تشريعيا حولها من خلال نص المادة 21 والتي جاء فيها" تكون وكالة السياحة والأسفار مسؤولة عن كل ضرر يتعرض له الزبون مترتبة عن عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي لالتزاماتها، وكذا كل ضرر آخر ناتج عن أي مقدم خدمة تلجأ إليه الوكالة عند إنجاز الخدمات المتفق عليها"[2].

وباستقراء نص المادة السابقة الذكر يلاحظ أن المشرع الجزائري أقر صراحة على أن وكالة السياحة والأسفار تعتبر مسؤولة عن مخالفة تنفيذ أي التزام من التزاماتها الناشئة عن إبرام العقد، سواء كانت مسؤولة مسؤولية شخصية في حالة قيامها بتنفيذ العقد بنفسها، أو

---

[1]- القانون 90-05 المتعلق بوكالة السياحة والأسفار المؤرخ في 23 رجب الموافق لـ 19 فبراير 1990 الجريدة الرسمية رقم 08 الملغى بموجب المادة 47 من القانون 99-06 المحدد لقواعد نشاط وكالة السياحة والأسفار.

[2]- المادة 21 من القانون 99-06.

مسؤولة مسؤولية عن فعل الغير إذا عهدت بتنفيذ العقد للغير الذين تلجأ إليهم لتنفيذ العقد كالناقل مثلا، أو الفندقي، أو الدليل السياحي وغيرهم حيث في هذه الحالة تعتبر مسؤولة عن فعل وخطأ الغير.

وعليه يمكن القول إنه يجب العودة إلى أحكام القواعد العامة في القانون المدني، والملاحظ هنا يمكن لوكالة السياحة والأسفار إذا أثبتت أن الضرر الذي لحق بالسائح راجع لسبب أجنبي أن تتخلص من هذه المسؤولية.

الفرع الثالث: شروط قيام المسؤولية العقدية عن فعل الغير

كأصل عام فإن المسؤولية العقدية لوكالات السياحة والأسفار لا تقوم إلا بتوافر الأركان العامة لهذه المسؤولية، وهي الخطأ العقدي الذي يصدر من وكالة السياحة والأسفار، والضرر الذي يلحق بالمستهلك، ووجود علاقة سببية بين الركن الأول والثاني، وهذا يمثل العلاقة بين المستهلك ووكالة السياحة والأسفار في حالة المسؤولية العقدية المباشرة.

أما فيما يتعلق بمسألة قيام المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار عن فعل الغير، سواء كان هذا الغير فندقي أو ناقل، أو مترجم، أو مرشد سياحي، ممن تستعين بهم الوكالة السياحية في تقديم خدماتها للمستهلك، على فرض أن هذا الأخير يدعي أنه لم يتلقى الخدمة المتفق عليها في العقد[1]، أو أن تنفيذ الرحلة السياحية كان معيبا، أو لم يحصل على الخدمة التي كان ينتظرها، أو حتى يدعي ضررا ماديا أو ماليا، أو معنويا أثناء تنقله أو أثناء إقامته في فندق[2]. ففي هذه الحالة هل توفر الأركان العامة للمسؤولية العقدية يكون كافيا لقيام المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار عن فعل الغير؟ فإن كان كافيا نكون بصدد مسؤولية عقدية مباشرة وإن كان غير كافيا فماهي الشروط التي تجعلنا نميز بين المسؤولية العقدية المباشرة والمسؤولية العقدية عن فعل الغير؟

وعليه، وللإجابة على التساؤلات المطروحة خصصت الدراسة شرط وجود عقد سياحي صحيح وهذا في (أولا)، وتكليف الغير بتنفيذ العقد من قبل الوكالة السياحية وهذا في (ثانيا)، وأن يكون هناك ضررا وهذا في (ثالثا)، وأن يثبت المتضرر الضرر الذي لحق به وهذا في (رابعا).

---

[1]– بتول صراوة عبادي، المرجع السابق، ص 309-310.

[2]– المرجع السابق.

أولا: وجود عقد سياحي صحيح بين وكالة السياحة والأسفار وبين المستهلك

يجب أن يكون العقد السياحي المبرم بين وكالة السياحة والأسفار والمستهلك عقدا صحيحا مستوفيا كل الشروط، فوكالة السياحة والأسفار تستعين بالغير الذي يتدخل في تنفيذ التزاماتها التي نشأت بين الدائن والمدين بحكم العلاقة القانونية التي تربطه بالمدين، وعلى هذا الأساس يجب أن تستعين بهم وكالة السياحة والأسفار ليعتبر من الغير[1]، أما إذا كان غير صحيح فإن المسؤولية وإن تحققت لا تنشأ من العقد، بل تكون مسؤولية تقصيرية.

ثانيا: وجود رابطة قانونية بين وكالة السياحة والأسفار والغير

إن الشرط الأول الذي يقضي بوجود عقد صحيح لا يكفي وحده لقيام المسؤولية العقدية، كان لا بد من أن تكون هناك علاقة بين الشخص الذي أحدث الضرر وبين المستهلك المتضرر الذي وقع عليه الضرر، لقيام المسؤولية العقدية.

وبالرغم من ذلك فإن المسؤولية العقدية من فعل الغير تقوم حتى وإن لم يرتكب المدين لأي خطأ، وعلى أساس أن من ارتكب الخطأ هو الغير الذي يتحمل المسؤولية أمام المتضرر، والجدير بالذكر أنه توجد عقود يشترط فيها المدين مصلحة للغير وقت ابرام العقد، حيث ينشأ لهذا الغير الحق في عقد لم يكن طرفا فيه، وفي هذه الحالة من حق المتضرر الرجوع على هؤلاء بموجب قواعد المسؤولية العقدية وذلك لاعتبارهم الطرف الثاني في العقد.

وعلى اعتبار أن الغير الذي اشترطت من أجله المصلحة يعد طرفا في العقد وليس أجنبيا عنه، ومن ثم لا يمكن للمدين التخلص من المسؤولية عنهم، وتقوم المسؤولية على أساس هذا العقد، وعليه فإن الغير الذي لحقه ضرار جراء العقد وتطبيقا لمبدأ نسبية آثار العقد يمكنه التمسك بالعقد في دعواه التي يُقِيمها[2].

وعليه فإن المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار تقوم عن فعل الغير إذا كان هذا الأخير مكلفا من وكالة السياحة والأسفار بتنفيذ العقد، وعليه فإنه وجب استبعاد الأشخاص التابعين للوكالة، على اعتبار أن المسؤولية المحققة والناتجة عن خطأ أحد التابعين تعتبر

---

[1]– زليخة حيمر، العقد السياحي–دراسة مقارنة، المرجع السابق، ص424.

[2]– سامي مصطفى وعمار الفرحاني، **المسؤولية العقدية عن فعل الغير**، **مجلة العلوم القانونية والشرعية** جامعة الجبل الغربي، ليبيا، العدد 06، 2015، ص 44.

مسؤولية شخصية للمهني لا مسؤولية عقدية عن فعل الغير[1]. ويرى البعض أنه إذا كان هذا الغير من التابعين للوكالة السياحية، فالمسؤولية في هذه الحالة تكون مسؤولية تقصيرية تسري عليها أحكام مسؤولية المتبوع عن أعمال تابعه[2].

وعليه، فإن الغير الذي لا يكلف بتنفيذ العقد من قبل وكالة السياحة والأسفار فلا تسأل الوكالة عن خطئه، وفي هذه الحالة لا تقوم المسؤولية العقدية وتنتفي بسبب أجنبي.

ثالثا: ارتكاب الغير لخطأ يخل بالالتزامات الناشئة عن العقد

يحدث أن يصدر عن الغير الذي عهدت إليه وكالة السياحة والأسفار بتنفيذ الالتزام أن يتسبب في إحداث ضررا للمستهلك، أثناء الوفاء بالتزامات الوكالة السياحية، فلا مجال للبحث في المسؤولية المدنية إلا إذا توافرت أركانها، ومنها ركن الخطأ الذي يقع على المستهلك المتضرر إثباته في جانب الغير. وعليه لا يمكن التملص من عبء المسؤولية عن فعل الغير بإثبات أنه لم يخطأ. ويمكن القول إن قيام مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن فعل الغير تكون في الرحلات السياحية الشاملة، وفقا لشروط قيام هذه المسؤولية بوجه عام حيث تعهد وكالة السياحة والأسفار إلى الغير بتنفيذ الالتزامات الناشئة عن العقد والتي عجزت عن تنفيذها لتوسع في نطاق أعمالها. وأن يكون المدين (وكالة السياحة والأسفار) مرخصا له أن يعهد إلى غيره بتنفيذ هذه الالتزامات ولا يكو ن هناك اتفاق في العقد أو طبيعة الالتزام تحظر عليه ذلك ويصدر خطأ عن مقدمي الخدمات يلحق ضررا بالسائح أثناء الالتزامات الموكلة إليهم أو بسبب تنفيذها وعلى أية حال يمكن للوكالة التخلص من هذه المسؤولية إذ أثبتت أن الضرر الذي لحق بالسائح لسبب أجنبي لا يد لها فيه[3].

---

[1]– مليكة محمودي، **العقد السياحي بين قواعد نظرية العقد والتشريعات الخاصة، دراسة مقارنة**، أطروحة دكتوراه، تخصص قانون خاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ابن خلدون، تيارت، (2020)، ص 369

[2]– قماز ليلى الدياز، المرجع السابق ص 97.

[3]– زليخة حيمر، **مسؤولية وكالات السياحة والأسفار عن إخلالها بالتزاماتها تجاه المتعاملين معها**، مذكرة ماجستير، في الحقوق، 2017/2016، ص 128.

رابعا: أن يثبت المستهلك الضرر الذي لحق به جراء الخطأ المرتكب من الغير

أن يثبت المستهلك أو ذوي الحقوق، الضرر الذي ألحقه من عهدت إليهم وكالة السياحة والأسفار بتنفيذ العقد السياحي، سواء كان هذا الضرر جسديا أو حتى وفاة، أو كان ضررا ماليا، وله كل الحق في استخدام كل طرق الاثبات، كون الواقعة مادية[1].

[1]– محمودي مليكة، المرجع السابق، ص 370.

المبحث الثاني: آثار المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار

إن من أهم الأثار المترتبة عن قيام المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار هو الالتزام بالتعويض عن الأضرار التي أصابت السائح، مهما كان نوعها سواء كانت ناشئة عن خطأ الوكالة الشخصي أو عن خطأ مقدمي الخدمات الذين تلجأ إليهم الوكالة السياحية عادة لتنفيذ مراحل العقد السياحي، وهذا لإثبات حق المستهلك المتضرر بالتعويض، وإذا تحقق الضرر فذلك الالتزام يفرض على الطرف المتسبب في الضرر تقديم الضمانات التي يعتبر التأمين جوهرها.

وهكذا، فإن الدارسة من خلال هذا المبحث ستعالج هذه الجزئيات، حيث ستتطرق إلى التعويض في إطار المسؤولية المدنية (وهذا في المطلب أول)، بعدها التأمين (وهذا في المطلب الثاني).

المطلب الأول: التعويض في إطار المسؤولية المدنية

يهدف التعويض في إطار نظام المسؤولية المدنية العقدية، إلى جبر الضرر الذي لحق بالمضرور وتعويض الشخص المتضرر عما أصابه من ضرر، فالغاية من التعويض هو إعادة التوازن إلى العقد الذي اختل بسبب الضرر الحاصل، وإعادة الشخص المتضرر إلى حالته الأصلية قبل حدوث الضرر، فلا يترتب الحق في التعويض إلا بتوفر عناصر المسؤولية المدنية وهي الخطأ، والضرر، ووجود علاقة سببية تربط بينهما، وبتحقق هذه العناصر ينشئ الحق في التعويض سواء تم تحديد مقدار هذا التعويض عن طريق القضاء، أو عن طريق الاتفاق وهو ما يعرف بالشرط الجزائي. وبما أن التعويض هو أساس المسؤولية المدنية بما فيها العقدية فإن شروط استحقاق التعويض هي نفسها شروط قيام المسؤولية المدنية[1].

وعليه، فإن التعويض يعتبر الأثر الأول والأهم لثبوت مسؤولية وكالة السياحة والأسفار والذي يتم به جبر ما لحق بالمستهلك من ضرر، وبالرجوع إلى التشريع الجزائري نجد أن المشرع حصر من خلال نص المادة 182[2] من ق.م.ج التعويض في الخسارة التي تلحق

---

[1]– إيمان سويسي وياسين مقدم، "**أحكام التعويض بين المسؤولية المدنية والنظم الخاصة**"، ***مجلة العلوم القانونية والاجتماعية***، المجلد الثامن العدد الثاني، جوان 2023، ص165.

[2]– حسب نص المادة 182 من القانون المدني الجزائري المعدل والمتمم:" إذا لم يكن التعويض مقدرا في العقد، أو في القانون فالقاضي هو الذي يقدره، ويشمل التعويض ما لحق الدائن من خسارة وما فاته من كسب، بشرط أن يكون هذا نتيجة

بالمتضرر والكسب الذي يفوته. فما المقصود بالتعويض؟ وما هو نطاقه؟ وهل تتفق كل التشريعات المقارنة في طرق تقدير التعويض؟ وإن كان هناك اختلاف. فما هي مواطن هذا الاختلاف؟

وعليه، سوف تخصص الدراسة هذا المطلب للإجابة على كل التساؤلات المطروحة بداية من تعريف التعويض (وهذا في فرع أول)، ثم نطاق التعويض (في فرع ثان)، وصولا إلى تقدير التعويض (وهذا في فرع ثالث).

الفرع الأول: مفهوم التعويض

يعرف الفقيه الأستاذ الدكتور عبد الرزاق السنهوري التعويض بأنه:" إن التعويض تسبقه في غالب الأحيان دعوى المسؤولية ذاتها، لأن المسؤول يسلم بمسؤوليته ويضطر المضرور إلى أن يقيم عليه دعوى"[1].

أما فيما يخص التشريع، وبالرجوع إلى التشريعات المقارنة نجد أن التعويض لم يخص المشرع الجزائري التعويض بتعريف صريح وترك أمر تعريفه للفقه حيث اكتفى بذكر أحكام التعويض من خلال نص المادة 124 من ق.م. التي تنص على أنه:" الفعل أيا كان يرتكبه الشخص بخطئه، ويسبب ضررا للغير يلزم من كان سببا في حدوثه بالتعويض"[2].

الفرع الثاني: نطاق التعويض

إن قيام المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار يترتب عليها ثبوت الحق بالتعويض، والذي يعتبر أهم أثر لها، والسؤال الذي يطرح في هذه الحالة لمن يثبت الحق في هذا التعويض؟ وضد من؟ خصوصا وأن تنفيذ الخدمات السياحية قد يكون من طرف وكالة السياحة والأسفار، وقد يكون من طرف مقدمي الخدمات، أو قد يكون من الطرفين معا، ولهذا

طبيعية لعدم الوفاء بالالتزام أو للتأخر في الوفاء به. ويعتبر الضرر نتيجة طبيعية إذا لم يكن في استطاعة الدائن أن يتوقاه ببذل جهد معقول.

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

[1]– أنظر: السنهوري (عبد الرزاق)، **الوسيط في شرح القانون المدني**، ج1، دار النهضة العربية، القاهرة (2004) ص 1090.

[2]– المادة 124 من ق.م.ج المعدل والمتمم.

فالخطأ الصادر قد يكون مشتركا، وهنا نفترض أنه ثبت الحق في التعويض، فما هو مضمون هذا التعويض؟

وللإجابة على كل التساؤلات المطروحة ولتحديد مضمون أو نطاق الحق بالتعويض، يقتضي الأمر تحديد طرفي العلاقة المدعي والمدعى عليه في دعوى المسؤولية (وهذا أولا)، ثم تحديد نطاق التعويض (وهذا ثانيا).

أولا: طرفي العلاقة المدعي والمدعى عليه

لتحديد طرفي العلاقة وتوضيح المراكز القانونية لكل من المدعي والمدعى عليه تجدر الإشارة إلى أن الدائن أو المدعي هو الشخص الذي وقع عليه الضرر والذي أبرم العقد مع وكالة السياحة والأسفار، وقد يكون هو من يتولى رفع الدعوى مطالبا بالتعويض إذا كان كامل الأهلية، وفي حالة كان رافع الدعوى لا تتوفر فيه أهلية التقاضي يتولى عندئذ نائبه الولي أو الوصي أو القيم وفي هذه الحالة يكون المدعي هو النائب، وقد يكون المدعي الخلف العام المتضرر، أما إذا كان من الخلف الخاص فلا يجوز الرجوع عليه بالتعويض بسبب خطأ المتعهد المتوفي إلا في حالة تحقق أركان المسؤولية من جانبه بسبب المال الذي تلقاه.

أما بالنسبة للمدعى عليه وهو وكالة السياحة والأسفار التي تعتبر الطرف المدين في دعوى المسؤولية الناشئة عن تخلف أحد الالتزامات المترتبة عن العقد السياحي الذي يربطه بالطرف المتضرر (السائح)، والتي تكون ملزمة بتعويض السائح عن أي ضرر يلحق به سواء كان الضرر في أمتعته أو في جسده[1]، وهذا ما أكدته محكمة النقض الفرنسية التي أثبتت حق سائح في التعويض عن الضرر الذي لحق به نتيجة الخطأ الذي تسببت فيه وكالة السياحة والأسفار في لقاء السائح ومكانه مع ممثل مكتب السياحة للقيام بالإجراءات اللازمة للسفر، والتي تعذر القيام بها ما حمل السائح نفقات إضافية جراء إقامته في الفندق لمدة أطول[2].

---

[1]– سامان سليمان الياس الخالتي، **عقد الرحلة السياحية دراسة تحليلية مقارنة في القانون المدني**، دار الكتب القانونية (2011)، ص 225؛ ضحى محمد سعيد النعمان، **المسؤولية المدنية لمتعهدي السفر والسياحة دراسة مقارنة**، دار الكتب القانونية (2014)، ص 245–246؛ بتول صراوة عبادي، المرجع السابق ص. 324–325.

1–نقلا عن: سامان سليمان الياس الخالتي، المرجع نفسه، ص 225.

ثانيا: نطاق التعويض

الأصل في التعويض أن يشمل كل ضرر يلحق بالمستهلك، سواء كان ضررا أدبيا(معنويا) أو ضررا ماديا، وفيما يلي تفصيل ذلك:

1-التعويض المادي

يعرف التعويض المادي على أنه:" ذلك التعويض المقرر لجبر الضرر الذي يصيب المضرور نتيجة حوادث النقل، وهو الضرر الذي يصيب الإنسان في ذمته المالية"[1]، ويتمثل الضرر المادي في الإخلال بمصلحة ذات قيمة مالية للمضرور، على أن يكون هذا الإخلال محققا غير احتمالي الوقوع، كما قد يكون إخلالا بمصلحة مالية مشروعة[2].

وللسائح المتضرر الحق في الرجوع على وكالة السياحة والأسفار بالتعويض عن كل ما أصابه من أضرار مادية والتي تتضمن الأضرار الجسدية وكذا الأضرار المادية التي تلحقه وينجر عنها خسائر مالية تعكس فقد أو تلف الأمتعة[3]. وهذا ما أكدته محكمة النقض الفرنسية في قضية لسائح قضت فيها بالتعويض عن الأضرار التي تكبدها هذا الأخير، والتي شملت النفقات الزائدة التي كانت نتيجة لخطأ ارتكبته وكالة السياحة والأسفار من أجل تحديد زمان ومكان لقاء السائح مع ممثل وكالة السياحة والأسفار للقيام بالإجراءات اللازمة للسفر، إلا أنه تعذر عليه القيام بهذه الإجراءات نتيجة الخطأ المرتكب. الأمر الذي أدى بالسائح إلى تحمل نفقات إضافية جراء إقامته في فندق لمدة أطول[4].

وإذا كان المبدأ يقضي بأن يكون التعويض جابرا للضرر الذي يصيب المستهلك إلا أن هذا المبدأ هو مبدأ مقيد، حيث أن وكالة السياحة والأسفار تلتزم بتعويض الضرر المباشر دون الضرر غير المباشر، لأن الضرر المباشر يُعد النتيجة الطبيعية لعدم وفاء وكالة السياحة والأسفار بالتزاماتها تجاه السائح أو التقصير في تنفيذه. بشرط ألا ترتكب وكالة السياحة والأسفار غشا أو خطأ جسيما حتى لا يكون مسؤولا عن الضرر المتوقع وغير المتوقع[5].

---

[1]- هوزان عبد المحسن عبد الله،" **المسؤولية المدنية للناقل الجوي عن سلامة الركاب دراسة مقارنة**"، ***مجلة جامعة تكريت للحقوق***، السنة (1)، المجلد 01، العدد 03، 2018، ص 600.

[2]- سامان سليمان إلياس الخالتي، المرجع السابق، 226.

[3]- مباركة حنان كركوري، عقود **السياحة والأسفار**، مرجع سبق ذكره، ص 246.

[4]- زليخة حيمر، المرجع السابق، ص 145.

[5]- سميحة بشينة، المرجع السابق، ص333.

وباستقراء نصوص الأحكام العامة في القانون الفرنسي، يتضح أن ق.م.ف نص على التعويض المادي من خلال نص المادة (1149) التي جاء في مضمون نصها على أنه:" يشمل التعويض الخسارة التي تلحق الدائن والكسب الذي يفوته نتيجة الاخلال **بالالتزام العقدي**"[1]. وبهذا يكون المشرع الفرنسي قد أقر بالتعويض المادي للمتضرر ولكن حصر نطاقه في المسؤولية العقدية فقط.

ومع ذلك ذهب تجاه آخر من الفقه الفرنسي، إلى أن المادة (1151) ق.م.ف أقرت بإلزام المدين بالضرر المباشر دون الضرر غير المباشر خاصة في نطاق المسؤولية العقدية بشكل خاص، وعليه فقد ذهبت هذه الفئة إلى القول إن مرتكب الخطأ يُسأل قبل المتضرر عن كل ما لحق به من أضرار سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة[2].

أما المشرع المصري فقد نص في المادة (221) من ق.م، التي نصت على أنه:" إذا لم يكن التعويض مقدرا في العقد أو بنص في القانون، فالقاضي هو الذي يقدره، ويشمل التعويض ما لحق الدائن من خسارة وما فاته من كسب، بشرط أن يكون هذا نتيجة طبيعية لعدم الوفاء بالالتزام أو للتأخر في الوفاء به، ويعتبر الضرر نتيجة طبيعية إذا لم يكن في استطاعة الدائن أن يتوقاه ببذل جهد معقول. ومع ذلك إذا كان الالتزام مصدره العقد، فلا يلتزم المدين الذي لم يرتكب غشا أو خطأ جسيما إلا بتعويض الضرر الذي كان يمكن توقعه عادة وقت التعاقد"[3].

2-التعويض المعنوي

أما فيما يخص التعويض عن "**الضرر الأدبي**" في المسؤولية العقدية، والذي يطلق عليه أيضا "**بالضرر المعنوي**" أي الضرر الذي لا يسبب خسارة مالية للمضرور، والذي يتمثل في الاضطرابات النفسية والعصبية والخلل الذي يلحق المصاب إثر تعرضه لحوادث سلبية جسيمة[4]، ونتيجة لتعدد الاضطرابات النفسية والسلوكية تم إنشاء تصنيفين طبيين على نطاق واسع لتصنيف هذه الأمراض، الفصل الخامس من التصنيف الدولي للأمراض (ICD-10)،

---

[1]- محمد صبري الجندي، **ضمان الضرر الجسدي الناتج عن الفعل الضار**، ***مجلة الحقوق لجامعة الكويت***، العدد 03، السنة 24، (2000)، ص 181.

[2]- كامران حسين الصالحي، **الطبيعة القانونية لتسوية منازعات السائح مع شركات السفر والسياحة**، ***مجلة الجامعة العراقية***، العدد 57، ج3، ص 745

[3]- هوزان عبد المحسن عبد الله،" **المسؤولية المدنية للناقل الجوي عن سلامة الركاب دراسة مقارنة**"، المرجع السابق.

[4]- المرجع السابق.

الذي وضعته منظمة الصحة العالمية (WHO)، والدليل التشخيصي والإحصائي للأمراض العقلية (DSM-IV)، الذي وضعته الجمعية الأمريكية للأطباء النفسيين (APA)[1]. فالضرر المعنوي: هو ذلك الأذى الذي يصيب السائح في شعوره وعاطفته وكرامته نتيجة لخيبة أمله[2]، وعدم رضاه عن الرحلة السياحية، بسبب سوء تنظيمها وحصوله على متعة أقل مما كان يتصور ويأمل من الوكالة السياحية، وقد يكون الضرر المعنوي نتيجة رداءة الخدمات المقدمة، وغيرها من الأسباب التي تسبب الأذى النفسي للسائح[3].

وبالنظر للتشريعات المقارنة فقد أقر المشرع الفرنسي في ق.م بشكل صريح وواضح على التعويض المعنوي، حيث جاء في نص المادة 1382 على أنه:" على أن كل فعل يحدث ضررا للغير يلزم بتعويض هذا الضرر"[4].

وما يستشف من نص هذه المادة أنها نصت على التعويض بشكل عام ومطلق يقضي بتعويض الضرر سواء كان ماديا أو معنويا، أما في نطاق المسؤولية العقدية فقد نصت المادة 1149 منه على التعويض الذي يستحقه الدائن (السائح) يشمل ما أصابه من خسارة وما فاته من كسب".[5]

وهكذا نص يكون المشرع الفرنسي قد عبر عن العنصر السالب للتعويض بلفظ الخسارة بصورة مطلقة دون شروط مادية أو نقدية، وهذا بالإضافة إلى الأذى الذي يتعرض له الشخص لمساس في كرامته وشرفه وسمعته والحرمان من المتعة والترفيه في رحلته السياحية كل هذا يعتبر خسارة يشملها النص السابق. أما فيما يخص القضاء الفرنسي فقد عمد إلى الإقرار

---

[1] – Wikipedia.org

[2]– رحمة بريق ومحمد لخضر دلاج، **التعويض عن الضرر المعنوي في نطاق المسؤولية المدنية ومعايير تقديره**، ***مجلة القانون والعلوم السياسية***، المجلد 06/العدد 02(2020)، ص 167.

[3]– كارمان حسين الصالحي، المرجع السابق، ص 746.

[4] –Art ; 1382(Abroge par Ord. N 2016-131 du 10 fevrier.2016، à compter du 1er oct.2016) Toute fait quelconque de l'homme، qui cause à autrui un dommage، oblige celui par la faute duquel il est arrivé، a le réparer.

[5]– Art : 1149 (Modifie par Ordonnance n 2016-131 du 10 février 2016 – art.2 Les actes courant accomplis par le mineur peuvent être annules pour simple lésion. Toutefois, la nullité n'est pas encourue lorsque la lésion résulte d'un évènement imprévisible.

بالتعويض عن الضرر المعنوي، ووطده في أحكامه، وجاء الفقه الفرنسي الحديث مؤيدا لما جاء به القضاء[1].

أما التشريع المصري فقد نص هو الآخر صراحة على التعويض عن الضرر الأدبي من خلال مضمون الفقرة الأولى من المادة 222 ق.م.م والتي جاء فيها:" يشمل التعويض الضرر الأدبي أيضا ولا يجوز في هذه الحالة أن ينتقل إلى الغير إلا إذا تحدد بمقتضى اتفاق أو طالب الدائن به أمام القضاء"[2].

ويتضح من خلال النص السابق أن المشرع المصري حصر التعويض عن **الضرر المعنوي** على المسؤولية التقصيرية دون العقدية منها[3].

وفيما يخص انتقال التعويض عن الضرر المعنوي إلى الورثة فقد نصت 1/222 السالفة الذكر من ق.م.م على عدم انتقال التعويض عن الميت إلى الغير، لأن التعويض المعنوي لا ينتقل إلى الورثة إلا إذا تحدد باتفاق مسبق أو طالب به أمام القضاء. وفيما يخص الضرر المعنوي الذي أصاب أقارب الميت فقد حددت 2/222 من ق.م.م أن تكون درجة القرابة من الدرجة الثانية، أما في فرنسا فإن الحق في التعويض عن الضرر المعنوي الذي أصاب المورث في جسمه وفي أعضائه ونتج عنه ألم نفسي ينتقل إلى الورثة دون أي اتفاق ولو لم يطالب به، إلا أنه وفي حالة التنازل عن الحق في التعويض من طرف المضرور قبل وفاته عن الضرر الذي أصابه فإن هذا التنازل يمنع انتقال التعويض إلى الورثة.

ومن التطبيقات القضائية الفرنسية في مجال التعويض عن الضرر المعنوي، هناك دعوى في إطار عقد السياحة والأسفار تتلخص وقائعها في استعانة زوجين بوكالة سياحة وأسفار لتنظيم رحلة سياحية قاما بتحديد برنامجها وكل مرحلة من مراحلها مسبقا، لكن ما حدث أن وكالة السياحة والأسفار قامت بإلغاء مرحلة من مراحل الرحلة، كما أن الغرفة التي كانت محجوزة على متن الباخرة لم تكن مريحة. ولما رفعا الزوجان دعوى قضت محكمة النقض

---

[1]– هوزان عبد المحسن عبد الله، المرجع السابق، ص 606.

[2]– المادة الفقرة الأولى والمادة الثانية من القانون المدني المصري المعدل.

[3]– هوزان عبد المحسن عبد الله، المرجع السابق، ص 607.

الفرنسية بمسؤولية الشركة عما لحق الزوجين من ضرر نفسي جراء عدم الحصول على المتعة والترفيه وخيبة أملهما من الرحلة السياحية[1].

ولكي يكون هذا النوع من الضرر قابلا للتعويض يجب أن يتحقق أثناء تأدية الوكالة لوظيفتها، ويشترط في هذا الضرر أن يكون أولا محققا أي أن يكون المدعي وهو المستهلك ثابتا على درجة اليقين والتأكيد بوجود الضرر سواء كان ماديا أو معنويا، بحيث تكون عند القاضي قناعة تامة بأن طالب التعويض سيكون في وضع أفضل لو أن المدعي عليه لم يرتكب الفعل الذي ترتبت عليه المسؤولية ويستوي أن يكون الضرر حالا أو مستقبلا .مادام وجود كل منهما أمرا محققا[2].

أما بالنسبة للشرط الثاني، **يتمثل في تحقق الضرر الصادر من الوكالة السياحية مباشر** ويستوجب التعويض لمصلحة المستهلك، فقد يرتكب الشخص فعل يؤدي إلى تحقق مجموعة من الأضرار المتسلسلة تباعا تصيب المتضرر حينها يصعب التفرقة بين الضرر المباشر الذي يصيب السائح والضرر غير المباشر، فلا يسأل الوكيل السياحي بالتعويض إلا عن الضرر المباشر الذي يعد نتيجة طبيعية لفعله الضار، والمقصود بالضرر المباشر هو ما يكون نتيجة مباشرة للخطأ أو أنه الضرر المتصل بالخطأ اتصالا مباشر ويجري التعويض عن الضرر المباشر المتوقع ولا يعوض عن الضرر غير المتوقع إلا في حالة غش المدين أو خطئه الجسيم، وعناصر التعويض هي ما يلحق الدائن من خسارة وما يفوته من كسب[3].

الفرع الثالث: طرق التعويض

كان فقهاء القانون ورجال القضاء في منعزل عن مناصري الرأي الذين نادوا بأن يكون التعويض نقديا طبقا لوظيفة النقود كمقياس للقيمة، وأن هذا التعويض يكون كافيا لجبر الضرر المادي وشافيا للضرر المعنوي[4].

---

[1]– زليخة حيمر، مسؤولية وكالات السياحة والأسفار عن اخلالها بالتزاماتها التعاقدية تجاه المتعاملين معها، المرجع السابق، ص146.

[2]– هوزان عبد المحسن عبد الله، المرجع السابق، ص 745.

[3]– هوزان عبد المحسن عبد الله، المرجع نفسه، 746.

4–صابرينة بيطار،" **التعويض في نطاق المسؤولية المدنية في القانون الجزائري**"، (مذكرة ماجستير في القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2015، ص 43.

ومن المسلم به، أن الفقه والقضاء سلموا بسلطة القاضي في اختيار طريقة التعويض استنادا إلى طبيعة الضر، مؤسسين رأيهم على ما جاء في نص المادة 1382 من القانون المدني الفرنسي المعدلة بموجب المرسوم رقم 2016-131[1] الصادر في 10 فبراير والساري منذ01 أكتوبر 2016 من خلال نص المادة 4 والتي جاء فيها:" القرائن التي يضعها القانون تترك لتقدير القاضي الذي لا ينبغي له قبولها إلا إذا كانت خطيرة ودقيقة ومتوافقة وفقط في الحالات التي يسمح فيها القانون بالإثبات بجميع الوسائل"[2]، وباستقراء هذه المادة نستشف منها إلزامية محدث الضرر بتعويض المضرور لكن لم يحدد نصها طرق التعويض.

وبما أن المسؤولية المدنية تقوم على أساس إعادة التوازن العقدي الذي اختل نتيجة لوقوع الضرر ورد المضرور إلى ما كان عليه قبل وقوع الضرر، يجوز أن يكون التعويض نقدي كما يجوز أن يكون غير نقدي أي عينيا، واختيار إحدى الطريقتين يكون له الأثر الكبير في تحقيق الهدف من التعويض. والتساؤل الذي يطرح هنا: هل نحى المشرع المصري والمشرع الجزائري نفس منحى المشرع الفرنسي؟ أم أن هناك طرقا أخرى للتعويض؟

وعليه وتأسيسا لما سبق عمدت الدراسة للإجابة على التساؤلات المطروحة معالجة التعويض العيني (وهذا أولا)، والتعويض النقدي (وهذا ثانيا).

أولا: التعويض العيني

مما لا شك فيه أن أحسن طريقة وأنجعها لتعويض المضرور هي أن يحكم على المتسبب في الضرر أن يعيد الحالة إلى أصلها، وهذا ما أطلق عليه بعض فقهاء القانون "**بالتعويض العيني**"، والذي يعد الأصل في الشريعة الإسلامية التي تقضي بأن الأشياء المثلية إذا أتلفت وجب تعويضها بمثلها[3].

---

[1]– المرسوم رقم 2016-131 الصادر في 10 فبراير والساري منذ 1 أكتوبر 2016.

[2]– المادة 1382 من القانون المدني الفرنسي المعدلة بنص المادة 4 بموجب المرسوم رقم 2016-131 الصادر في 10 فبراير والساري منذ 2016.

[3]– صابرينة بيطار، المرجع السابق، ص 44.

1-تعريف التعويض العيني

ويعرف التعويض العيني على أنه:" ذلك التعويض الذي يمكن أن يحقق للمضرور تَرْضية من جنس ما أصابه من ضرر وذلك بطريقة مباشرة أي من غير الحكم له بمبلغ من النقود أي الوفاء بالالتزام عينا[1]. كما جاء في تعريف آخر على أنه:" الحكم بإعادة الحالة إلى ما كانت عليه قبل أن ترتكب وكالة السياحة والأسفار الفعل الذي أدى إلى وقوع الضرر وهو أحسن وسيلة لجبر الضرر إذا كان ممكنا لأنه يؤدي إلى إصلاح الضرر إصلاحا قد يكون تاما بدلا من بقاء الضرر في حالة إعطاء المضرور مبلغا من النقود عوضا عنه"[2].

2-موقف الفقه من التعويض العيني

لقد امتجزت آراء الفقهاء الغربيين والعرب حول موضـــوع التعويض العيني وقدموا فيه تعريفات تباينت في مضمونها. وهذا ما يقود إلى البحث عن مواطن هذا الاختلاف.

أ. موقف الفقه الفرنسي من التعويض العيني

إذا كان التعويض العيني يعني جبر الضرر بإعادة الحال إلى ما هي عليه، فإن هذا التعريف انتقد من قبل الفقه الفرنسي بين مؤيد ومعارض. فبالنسبة للاتجاه الأول والذي واجه هذا التعريف بالقبول، تساءل فيه كل من الفقيهين Marty و Reino عن مكانة هذا التعويض وتوصلا إلى إمكانية الحكم به في نطاق المسؤولية المدنية. فيما ذهب الفقيهان كولان وكابيتان إلى اعتبار التعويض العيني هو الطلب الأصلي الذي يجب على الشخص المتضرر أن يتقدم به، ويبقى التقدم بطلب التعويض بمقابل طلبا احتياطيا، ولا يمكن للقاضي الحكم به إلا إذا تعذر عليه الحكم بالتعويض العيني، أما الفقيه Esmein يرى أن المادة 1142 من ق.م.ف لم تستبعد أسلوبا آخر للتعويض، ولهذا لا يوجد سببا لرفض هذه الطريقة في التعويض كلما كان التعويض العيني أقرب من التعويض النقدي إلى تحقيق العدالة وإزالة الضرر ومحوه بدلا من بقاء الضرر وتعويض المتضرر بمبلغ من المال[3].

أما فيما يخص الاتجاه الرافض لطريقة التعويض العيني فقد انقسم بدوره إلى اتجاهين: الأول رافضا للمصطلح (التعويض العيني)، ويرى أن التعويض كأثر للمسؤولية يمثل منفعة

---

[1]– سعيد مقدم، **نظرية التعويض عن الضرر المعنوي**، (د، ن)، المؤسسة الوطنية للكتاب، ص178.

[2]– زليخة حيمر، **العقد السياحي –دراسة مقارنة–**، المرجع السابق ذكره، ص 471.

[3]– صابرينة بيطار، المرجع السابق، ص47.

بإزالة الضرر، وأن هذه الإزالة لا تعتبر تعويضا، ومن مناصري هذا الاتجاه الفقيه Savetier والفقيه Roubier ودعم هذا الاتجاه كل من الفقيه Ripert والفقيه Boulangier واللذان أكدا على أن التعويض لا يمكن أن يكون إلا تعويضا نقديا. وعليه فإن هذا الاتجاه لم يرفض التعويض العيني كطريقة من طرق التعويض، ولكن رفضوا تسمية هذا الإجراء بالتعويض العيني[1].

أما الاتجاه الثاني فهو الاتجاه الرافض للتعويض العيني من حيث المضمون، ونجده قد أسس رأيه على عدة حجج وبراهين قوية، ومن بين فقهاء القانون في فرنسا Lucienne Ripert التي أكدت على أن وجود التعويض العيني لمحو الضرر وإعادة الحالة إلى أصلها يعتبر خطأ وأن الوسيلة الوحيدة لجبر الضرر هو التعويض النقدي، بالإضافة إلى الحيلولة دون وقوع الضرر وهذه تعبر عن ضرر محتمل لا يمكن تعويضه لأنه غير محقق وإذا تحقق فلا يمكن الرجوع فيه، ويذهب رأي آخر إلى أن التعويض أساسه نقدي لأن التعويض العيني لا يفض النزاع، كما أن التعويض العيني قد يحتاج إلى تدخل المدين وفي هذا مساس لحريته وشخصيته[2].

3-موقف القضاء من التعويض العيني

أما فيما يخص موقف القضاء من التعويض العيني فالمتتبع للتاريخ يجد أنه نحى نفس منحى التشريع بإعطاء قاضي الموضوع سلطة اختيار الطريقة المناسبة لتعويض المتضرر وإصلاح الضرر، ومن بينها التعويض العيني. والسؤال الذي يمكن أن يطرح في هذا المقال هل منحت هذه السلطة للقاضي منذ البداية؟ أم كان للقضاء رأي آخر؟

وللإجابة على هذا التساؤل سيتم التطرق إلى موقف القضاء الفرنسي والمصري والجزائري على النحو الآتي:

[1]- صابرينة بيطار، المرجع نفسه، ص48.

[2]- صابرينة بيطار، المرجع نفسه، ص 49.

أ- موقف القضاء الفرنسي من التعويض العيني

لم يمنح القضاء الفرنسي سلطة للقاضي بالحكم بالتعويض العيني في بادئ الأمر، رغم تشكيك اتجاه الفقهاء في القاعدة التقليدية التي تقضي بضرورة أن يكون التعويض نقدي، وأكدوا على أنه يجوز جبر الضرر بطريقة أخرى تكون ملائمة لطبيعة الضرر[1]

وفي هذا الصدد رفضت محكمة النقض الفرنسية هذا الرأي رفضا صريحا، معللة ذلك بحجة القانون الذي يخلو من نص يجيز الحكم على المتسبب في الضرر بالقيام بعمل، لا يفرضه العقد ويرفض القيام به، تطبيقا لنص المادة 1143 ق.م.ف، حيث قضت محكمة النقض الفرنسية بعدم جواز للقاضي إذا أصيبت المنقولات بتلف أثناء عملية النقل بالسكك الحديدية، أن يرفض عرض أمن النقل القاضي بدفع تعويض عن هذا الضرر الذي أصاب المنقولات، وإلزامه بتصليحها[2].

لكن في أعقاب ح.ع.2 تخلت محكمة النقض الفرنسية عن موقفها واتجهت نحو الحكم بالتعويض العيني مستبعدة التعويض النقدي، بسبب فرض تسعيرة جبرية لمعظم السلع وأن التعويض النقدي المحسوب على أساس التسعير الجبري لا يكفي لجبر الضرر الحقيقي، فمنحت لقضاة الموضوع سلطة تقديرية مطلقة ولم تقيدهم بطلبات الدائن[3].

ب-موقف القضاء المصري والقضاء الجزائري

لقد نحى القضاء المصري نفس منحى القضاء الفرنسي فقضت محكمة النقض المصرية في قرار أصدرته والمؤرخ في 16 سبتمبر 1948، أن التعويض العيني هو الأصل ولا يعوض بطريقة أخرى إلا إذا استحال تنفيذه. وفي حالة مطالبة المتضرر بتعويض نقدي وتم عرض التعويض العيني من قبل المتسبب في الضرر وجب قبول ما عرضه هذا الأخير وفي هذه الحالة فالقاضي لا يعد متجاوزا لسلطته إذا استجاب المتسبب في الضرر إلى طلب المتضرر حتى ولو كان طلب هذا الأخير هو التعويض النقدي، بدل التعويض العيني.

أما موقف القضاء الجزائري بشأن التعويض العيني، فقد كان واضحا من خلال القرار الذي أصدرته المحكمة العليا أبدت فيه الحجم بالتعويض العيني إن كان ذلك ممكنا، وتقدم

---

[1]- صابرينة بيطار، المرجع السابق، ص49.

[2]- المرجع السابق، ص 50.

[3]- المرجع السابق، ص 50.

المتضرر بطلبه. حيث قضت أن التغييرات التي يحدثها المستأجر في العين المؤجرة دون موافقة من المؤجر من الناحية القانونية لا يترتب عليها فسخ العقد، وإنما يتعين على المستأجر أن يعيد العين المؤجرة إلى ما كانت عليه سابقا، مع حق المؤجر في التعويض إذا لزم الأمر، ولذلك نقضت المحكمة العليا القرار الذي قضى بطرد المستأجر من العين المؤجرة، وتم تأسيس ذلك على أن التغييرات التي أدت على العين المؤجرة أدت إلى إحداث ضرر بحقوق الدائن[1].

كما قضت المحكمة العليا في قرار لها صادر في 30 يناير 2001، بأن تصرف الواعد في العقار الموعود به، وانتقال ملكيته إلى الغير عن طريق شهر هذا التصرف في المحافظة العقارية، لا يبقى للموعود له سوى الرجوع على الواعد بالتعويض، استنادا لأحكام المادة 176 ق.م.ج.

4- موقف القانون من التعويض

أ. موقف القانون الفرنسي من التعويض العيني

لم تنص المادة 1183[2] من ق.م.ف على التعويض العيني صراحة، كما تضمن هذا القانون على تطبيق على درجة كبيرة من الأهمية في نص المادة 1142[3] منه، للقاعدة التقليدية التي مفادها أن يكون التعويض في المسؤولية العقدية حتما مبلغا نقديا، وأنه لا يجوز للقاضي أن يحكم بتعويض غير التعويض النقدي.

وباستقراء نص المادة 1182 نجد أنها خالية من طريقة التعويض، وهذا ما دفع بأغلب الفقهاء أن التعويض يجب أن يكون نقديا مع إمكانية الحكم بالتعويض العيني، فنص المادة السابقة الذكر لم يستبعد إمكانية التعويض عينا. وبالرغم من عدم وجود نص صريح يقضي بالتعويض العيني إلا أن المشرع الفرنسي أورد عدة تطبيقات لهذا التعويض، منها ما جاء في مضمون المادة 1243 منه، ونص المادة 809 مرافعات مدني فرنسي. كما نجد تطبيقا لهذه الطريقة من التعويض في نص المادة 9 ق.م.ف المعدلة بقانون 19 يوليو 1970[4].

---

[1]- صابرينة بيطار، المرجع السابق، ص50.

[2]- المادة 1183 من القانون المدني الفرنسي المعدل

[3]- المادة 1142 من القانون المدني الفرنسي المعدل.

[4]- صابرينة بيطار، المرجع السابق، ص 44.

ب. موقف القانون المصري والجزائري من التعويض العيني

لم يرد في القانون المدني المصري نص يشترط أن يكون التعويض بالنقد، حيث جاء في نص المادة 171 منه للقاضي حرية تعيين طريقة التعويض المناسبة لجبر الضرر تبعا للظروف وحسب الأحوال.

كما أجاز القانون المدني الجزائري في نص المادة 2/132 ق. م. ج على أنه: "يقدر التعويض بالنقد، على أنه يجوز للقاضي، تبعا للظروف وبناء على طلب المضرور، أن يأمر بإعادة الحالة إلى ما كانت عليه، أو أن يحكم وذلك على سبيل التعويض، بأداء بعض الإعانات تتصل بالفعل غير المشروع"[1]، كما نص المشرع على التعويض العيني في نص المادة 594 ق.م.ج، التي تلزم المودع لديه رد الشيء المودع عنده إلى المودع له، بمجرد طلبه. وأجازت المادة 170 ق.م.ج المتعلقة بالالتزام بعمل على أنه:" في الالتزام بعمل، إذا لم يقم المدين بتنفيذ التزامه جاز للدائن أن يطلب ترخيصا من القاضي في تنفيذ الالتزام على نفقة المدين إذا كان هذا التنفيذ ممكنا". وأيضا المادة 173 ق.م.ج التي نصت على أنه:" إذا التزم المدين بالامتناع عن عمل وأخل بهذا الالتزام جاز للدائن أن يطالب إزالة ما وقع مخالفا للالتزام ويمكنه أن يحصل من القضاء على ترخيص للقيام بهذه الازالة على نفقة المدين".

يتضح من خلال نص المادة السالف الذكر أن التعويض العيني أفضل وسيلة لجبر الضرر ومنع استمراره بحيث يهدف إلى محو آثاره بصفة تامة[2]، وذلك بإعادة الحالة إلى ما كانت عليها من قبل أن تتسبب وكالة السياحة والأسفار بالأفعال الضارة التي من شأنها المساس بالمستهلك، إلا أن تحقق هذا التعويض متوقف على طلب المضرور (المستهلك).

في حالة إخلال وكالة السياحة والأسفار بالتزاماتها يترتب عليها تعويض المستهلك عن أي ضرر مادي سواء كان الضرر يمس بجسده أو بالأمتعة الخاصة التي تكون في حوزته أثناء الرحلة السياحية[3]. ومن صور الأضرار الجسدية التي يتعرض لها المستهلك عادة ما تكون متمثلة في الكدمات أو الجروح أو الكسور وغيرها من الأضرار، حيث تُلزم الوكالة

---

[1]– المادة 132 من القانون المدني الجزائري تقابلها المادة 221 من القانون المدني المصري.

[2]– رضا قربة، "**سلطة القاضي في تقدير التعويض**"، (مذكرة ماجستير في القانون الخاص، فرع عقود ومسؤولية، كلية الحقوق جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2013/2012)، ص 42.

[3]– سامان سليمان إلياس الخالتي، المرجع السابق، ص225.

السياحية بتحمل نفقات علاج المستهلك عن تلك الأضرار، أما بالنسبة للأضرار التي تمس بالمصلحة المالية للمستهلك عادة ما تكون متعلقة بفقدان البعض من الأمتعة الخاصة به أو تعرضها للتلف، فيستوجب على وكالة السياحة والأسفار تعويضه بأخرى مماثلة لها.

ثانيا: التعويض النقدي

يقصد بالتعويض النقدي ذلك التعويض ببذل، باعتبار النقود لها وظيفة جبر الضرر الناجم عن الأفعال الضارة بغض النظر عن نوع الضرر سواء كان جسدي أو مالي أو معنوي، وعادة ما تلجأ إليه المحكمة في الحالات التي يكون فيها تقديم التعويضات العينية مستحيلا[1].

إن الأصل في التعويض النقدي أن يكون دفعة واحدة تدفع إلى المستهلك المتضرر، إلا أنه ليس هناك ما يمنع من أن يكون مبلغ التعويض النقدي مقسطا، ويتحقق ذلك إذا كان المستهلك قد أصيب بما يعجزه عن العمل لفترة محددة من الزمن حتى يتعافى من إصابته، أو على شكل إيراد مرتب مدى الحياة إذا كان العجز عن العمل كلي أو جزئي دائم[2]، وهذا ما قضت به الفقرة الأولى من المادة 132 ق.م. ج بنصها " يعين القاضي طريقة التعويض تبعا للظروف، ويصح أن يكون التعويض مقسطا، كما يصح أن يكون إيرادا مرتبا". عند الانتقال المادة 07 من القانون رقم 06/99 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار نجد أن المشرع الجزائري تناول أسلوب التعويض النقدي كضمان مالي لتغطية التزامات وكالة السياحة والأسفار[3].

وعلى غرار باقي التشريعات المقارنة فإن المشرع المصري من خلال نص المادة 1/17 من قانون تنظيم الشركات السياحية المصري رقم 38 لسنة 1977 المعدل بالقانون رقم 125 لسنة 2008 أنه أخذ أيضا بأسلوب التعويض النقدي بنصه على أنه " تخصم من التأمين المالي المبالغ التي تستحق على الشركات بسبب مزاولة أعمالها، ويكون الخصم بناء على قرار

---

[1]– رانيا ناصر، **التقدير القضائي للتعويض**، ***مجلة أبحاث***، جامعة وهران1 أحمد بن بلة، ديسمبر2016، العدد 3، ص 134.

[2]– عبد الرزاق أحمد السنهوري، **الوسيط في شرح القانون المدني**، ج1، المرجع السابق، ص818.

[3]– تنص المادة 07/ 6 من القانون رقم 06/99 على أنه " تسلم رخصة الاستغلال للأشخاص الذين تتوفر فيهم الشروط الآتية: أن يكون له ضمان مالي يخصص لتغطية الالتزامات التي تتعهد بها الوكالة".

من لجنة فض المنازعات المنصوص عليها في المادة 18 أو على حكم قضائي واجب النفاذ في موضوع يتعلق بالتزامات الشركة عن مزاولتها النشاط السياحي"[1].

أما بالنسبة للقانون الفرنسي فقد اتجه المشرع إلى الضمان المالي كضمانة لسداد الأموال المتعلقة بالالتزامات التي تبرمها وكالة السياحة والأسفار مع المستهلك في نص المادة R211-26 من قانون السياحة[2].

الفرع الرابع: تقدير التعويض

في إطار المسؤولية العقدية ينشأ الحق في التعويض بوقوع ضرر مباشر تَحَقَّقَ نتيجة الإخلال بالالتزام العقدي المبرم الذي تنشأ عنه أضرارا قد تكون مادية أو جسدية أو أدبية. وتعد مسألة تقدير التعويض مسألة موضوعية لا تخضع لرقابة المحكمة العليا، إلا أن القاضي يخضع للرقابة في تحديده للعناصر التي تدخل في تقدير التعويض، فلا يجوز له قانونيا أن يصدر حكما لا يتضمن عناصر التعويض وإلا كان الحكم معيبا ومعرضا للنقد[3]. وهنا يمكننا التساؤل هل التعويض القضائي يعد الطريقة الوحيدة للتقدير؟ إن كان الجواب بنعم. فما هو موقف القانون من هذه المسألة؟ وإن كان الجواب بلا. فما هي الطرق الأخرى للتعويض؟

ومن ثم، فإن الدراسة قد خصصت هذا الفرع لتجيب عن هذه التساؤلات المتعلقة بطرق تقدير التعويض، حيث ستعالج التعويض الاتفاقي (وهذا أولا) ثم التعويض القانوني (وهذا ثانيا) وأخيرا التعويض القضائي (وهذا ثالثا).

أولا: التعويض الاتفاقي

يطلق على التعويض الاتفاقي **بالشرط الجزائي** والذي يعتبر اتفاقا مسبقا على كيفية تقدير التعويض الذي يلتزم به المدين يدفعه إلى الدائن عند امتناعه عن تنفيذ الالتزام أو التأخير فيه، وجاءت هذه التسمية نتيجة للصورة التي يأخذها في العقد سواء كانت شرطا أو بندا. وقد عرف **الشرط الجزائي** بعدة تعريفات اتفقت في مجملها على أنه:" بند اتفاقي يُدرج في العقد، أو في

---

[1]- القانون رقم 38 لسنة 1977 المنظم للشركات السياحية المعدل بقانون رقم 125 لسنة 2008، ج ر عدد26.

[2]- article R211-26 du code de tourisme français

[3]- أيمن فوزي المستكاوي، **عقد الفندقة الإلتزامات والحقوق الناشئة عنه دراسة مقارنة**، دار الفكر الجامعي للنشر والتوزيع- الإسكندرية -مصر 2014، ص 418.

اتفاق لاحق له لضمان احترام العقد وتنفيذ شروطه، إذا أخل المتعاقد بالتزامه التزم بدفع مبلغ التعويض المتفق عليه للمتعاقد الآخر"[1].

والمتعارف عليه أن كتب الفقه القديمة لم تُعرف عبارة "**الشرط الجزائي**"، فكانت معروفة لدى القوانين الغربية فنجدها في القانون الفرنسي " **La clause penale** "[2]، حيث نصت المادة 1226 من ق.م.ف على أن "**الشرط الجزائي**":" هو ذلك الشرط الذي يحدد بموجبه الفريقان المتعاقدين بذاتهما وبصورة جازمة مقدار التعويض المتوجبة الأداء في حالة عدم التنفيذ"[3]. كما نصت المادة 1229 من نفس القانون السابق على أن الشرط الجزائي:" تعويض الدائن عن الأضرار التي تلحقه من جراء عدم تنفيذ الالتزام الأصلي"[4]، أما فيما يخص سلطة القاضي تجاه الشرط الجزائي فإن المشرع الفرنسي أَخذ بمبدأ ثبات "الشرط الجزائي" في القانون المدني الفرنسي "قانون نابوليون"، حيث نصت المادة 1152 منه على أنه:" عندما يتضمن الاتفاق على أَنَّ من يُقصّر في تنفيذه يُلزَم بدفع مبلغ على سبيل التعويض ولا يمكن الحكم للمتعاقد الآخر بمبلغ يزيد أو ينقص على هذا المبلغ". ومن خلال المادة السابقة الذكر نجد أن القانون لم يمنح القاضي السلطة في تعديل الشرط الجزائي المتفق عليه زيادة أو نقصانا[5].

أما بالنسبة للقوانين العربية فقد تأثرت بالقوانين الغربية وظهرت عندها عبارة "الشرط الجزائي" وطبقتها في قوانينها وأنظمتها، بعد التعديلات التي أُدخلت عليها. ويعتبر القانون المصري أول قانون عربي أَخذ "بالشرط الجزائي" متأثرا بالقانون الفرنسي[6] حيث عرف القانون المدني المصري الشرط الجزائي من خلال نص المادة 223 منه حيث جاء فيها:" يجوز للمتعاقدين أن يحددا مقدما قيمة التعويض بالنص عليها في العقد أو في اتفاق لاحق، ويراعي في هذه الحالة أحكام المواد من 215 إلى 220"[7]، حيث نصت المادة 215 على أنه:"

---

[1]– أمجد أرحومة محمد الخويلدي، **الشرط الجزائي وأثره على المتعاقدين–دراسة مقارنة بين القانون المدني والشريعة الإسلامية–**، (مذكرة ماجستير في الشريعة والقانون، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية، 2016)، ص 59.

[2]– محمد المنتصر محمد سري الدين محمد صالح، **استحقاق الشرط الجزائي (دراسة مقارنة)**، ***المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي***، الإصدار 42، أكتوبر 2022، ص 207.

[3]– المادة 1226 من القانون المدني الفرنسي.

[4]– المادة 1229 من القانون المدني الفرنسي.

[5]– محمد المنتصر محمد سري الدين محمد صالح، المرجع السابق ص 207.

[6]– محمد المنتصر محمد سري الدين محمد صالح، المرجع نفسه، ص 207.

[7]– المادة 223 من القانون المدني المصري.

...استحالة التنفيذ للالتزام..."، كما نصت المادة 216 على أنه:" يجوز للقاضي أن ينقص مقدار التعويض أو ألا يحكم بتعويض ما إذا كان الدائن بخطئه قد اشترك في إحداث ضرر أو زاد فيه". كما نصت المادة 224 م على ما يلي:

- لا يكون التعويض الاتفاقي مستحقا إذا أثبت المدين أن الدائن لم يلحقه أي ضرر.
- ويجوز للقاضي أن يخفض هذا التعويض إذا أثبت المدين أن التقدير كان مبالغا فيه إلى درجة كبيرة، أو أن الالتزام الأصلي قد نفذ في جزء منه.
- ويقع باطلا كل اتفاق يخالف الفقرتين السابقتين".

وبالنظر إلى سلطة القاضي بالنسبة لموضوع الشرط الجزائي فقد نصت كل من المادتين 224 و225 من القانون المدني المصري على حالات تطبيق الشرط الجزائي وسلطة القاضي تجاه ذلك:

- الإلغاء: يتم إلغاء الشرط الجزائي في حالة عدم توافر أركان المسؤولية المدنية المتمثلة في الخطأ، والضرر، والعلاقة السببية، وذلك لأن الشرط الجزائي يعد تعويضا عن الضرر، وبالتالي فإن شروط استحقاق ذلك التعويض يجب توافرها وتكون مطلوبة بشكل عام.
- وفق نص المادة 224 ق.م.م، يتمتع القاضي بصلاحية تخفيض الشرط الجزائي في حال أثبت المدين أن تقدير التعويض قد تم تضخيمه وكان مبالغا في تقديره، أو قام المدين بإثبات أنه قام بالوفاء الجزئي لالتزاماته الواردة في العقد.
- وفق نص المادة 225 ق.م.م فإن تطبيق الزيادة في قيمة الشرط الجزائي يستوجب أن المدين قد ارتكب غشا أو خطأ جسيما نتج عنه ضررا تتجاوز في قيمته مبلغ التعويض المتفق عليه سابقا[1].

وبالرجوع للتشريع الجزائري نجد أن الشرط الجزائي يمكن أن يرد في اتفاق لاحق، بشرط أن يكون سابقا لوقوع الإخلال بالالتزام، وإلا أخذ حكم الصلح وانطبقت عليه أحكامه[2]، وهذا ما أكدته المادة 183 من ق.م.ج التي جاء فيها:" يجوز للمتعاقدين أن يحددا مقدما ما قيمة

[1]– محمد المنتصر محمد سري الدين محمد صالح، المرجع السابق، ص 211.

[2]– أسماء تخنوني، **شرح القانون المدني الجزائري النظرية العامة للالتزام**، برتي للنشر والتوزيع الجزائر(2022)، ص 302.

التعويض بالنص عليها في العقد أو في اتفاق لاحق، وتطبق في هذه الحالة أحكام المواد 176 إلى 181"[1].

ثانيا: التعويض القانوني

لا تقتصر مسألة تقدير التعويض عن الأضرار على تحديد القاضي أو الأطراف فقط، بل وأن المشرع قد يتكفل بمسألة تقدير التعويض بنصوص تشريعية، بحيث لا يجوز إتباع هذا الإجراء إلا في حالات نادرة، بحيث تكون هناك أسباب وجيهة لذلك وتكون هذه الأسباب بمثابة الضرر الواقع، الي ينجم عن انطواء نصوص تشريعية جامدة على مقادير معينة من التعويض في حالات معينة، قد تختلف ظروفها وقد يختلف الضرر الواقع في كل حالة، ومع ذلك يبقى مقدار التعويض الثابت في النص دون تغيير[2].

بحيث لا يمكن تصور هذا النوع من التعويض في المسؤولية المدنية للوكالة السياحية، على اعتبار أن التعويض القانوني أو الفوائد تكون من اختصاص القاضي هو الذي يتولاها بنصوص تشريعية، ومن الحالات النادرة التعويضات المقدرة التي حددها القانون في شأن موضوع إصابات العمل.

ثالثا: التعويض القضائي

خلافا للتعويض القانوني والتعويض الاتفاقي[3]، فإن التعويض القضائي هو التقدير الذي يتولاه القاضي ويحدده وفقا لسلطته التقديرية إذا لم يتم تقديره قانونا أو بالاتفاق بين الطرفين[4]، وهذا ما نص عليه المشرع الجزائري في المادة 131 ق.م والتي تنص على " يقدر القاضي مدى التعويض عن الضرر الذي لحق المصاب طبقا لنص المادة 182 و182 مكرر"[5]. استنادا لنص المادة 131 السالف الذكر فإن القاضي عند تقديره للتعويض يعتمد على نص المادتين 182و 182 مكرر ق.م. والتي تقابلهما المادتين 221و 222 ق.م.م.

---

[1]– المادة 183 من القانون المدني الجزائري.

[2]– عبد الرزاق أحمد السنهوري، **الوسيط في شرح القانون المدني**، ج2، المرجع السابق، ص821.

[3]– سعيد مقدم، المرجع السابق، ص193.

[4]– محمد أمين قاسمي، **الخطأ الطبي في إطار المسؤولية المدنية**، أطروحة دكتوراه علوم في الحقوق، تخصص قانون خاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد دراية أدرار،2020/2019، ص 289.

[5]– المادة 131 من الأمر 75–58 المعدل والمتمم بالقانون رقم 05–10 المؤرخ في 20 يونيو2005، ج. ر، العدد 44.

حيث قضت المادة 182 في فقرتها الأولى أنه" إذا لم يكن التعويض مقدرا في العقد، أو في القانون فالقاضي هو الذي يقدره ويشمل التعويض ما لحق الدائن من خسارة وما فاته من كسب..." والتي يتضح من خلالها أنه إذا لم تتفق وكالة السياحة والأسفار مع المستهلك على مقدار التعويض الذي سيحصل عليه إذا أخلت الوكالة السياحية بالتزاماتها، ولم يتم تحديد هذا التعويض بموجب القانون، فإن المحكمة في هذه الحالة هي التي تقوم بتقديره.

وقد حددت ذات الفقرة من المادة 182 السالفة الذكر عناصر التعويض عن الضرر والمتمثلة في الخسارة اللاحقة والكسب الفائت.

تختلف الخسارة اللاحقة في الأضرار الجسمانية عن تلك الأضرار الناتجة في الأضرار المادية، بحيث تتمثل الخسارة اللاحقة في الأضرار الجسمانية بشكل عام في مصاريف وكلفة العلاج التي يتحملها المستهلك المتضرر بسبب الضرر الذي تعرض له، وما فاته من كسب كان يمكن أن يجنيه لو أنه لم يصب بما أصيب به[1].

أما التعويض عن الضرر الأدبي فيعد عنصرا قائما بذاته يتولى القاضي تقديره، وعليه أن يراعي عند الحكم بالتعويض أن يكون كافيا لإرضاء الطرف الأكثر تضررا والذي لا يزيل الضرر بل يخفف منه[2].

المطلب الثاني: التأمين من المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار

لقد أدى التوسع في مجال "التأمين من المسؤولية" إلى قلب موازين قواعد المسؤولية، بحيث أدى ذلك إلى فقدانها للمعنى الجزائي لها، لتصبح بذلك قاعدة ضمان للمتضرر تضمن له الحصول على التعويض بمجرد وقوع الضرر، الأمر الذي أدى بغالبية التشريعات الحديثة إلى تبني نظام التأمين الاجباري عن المسؤولية[3].

وتتمحور فكرة "التأمين من المسؤولية المدنية" في موضوع الدراسة حول خشية وكالة السياحة والأسفار أن تكون مسؤولة عما يصيب المستهلك من الضرر، فتَعمد إلى إبرام عقد تأمين تَنقُل بموجبه تبعات تعويض ذلك الضرر إلى "شركة التأمين" والتي تحمل صفة "المؤمن"،

---

[1]– صابرينة بيطار، المرجع السابق، ص77 وما بعدها.

[2]– ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص255.

[3]– عز الدين بوعبيد، "**جدوى التأمين والتعويض عن الضرر ومكانته في مجال المسؤولية المدنية عن الخطأ الطبي**"، مداخلة ألقيت في الملتقى الوطني بعنوان" **عبء إثبات الخطأ الطبي المرفقي بالمؤسسات العمومية للصحة وتطبيقاته القضائية في الجزائر**" يوم 03 جوان 2021 كلية الحقوق، جامعة 08 ماي 1945 قالمة، ص 01.

بحيث تُؤمن نفسها من رجوع المستهلك عليها بالمسؤولية، فالغاية من التأمين من المسؤولية جبر الضرر الذي يصيب المستهلك الذي يأخذ "صفة المؤمن له" في ذمته المالية. والسؤال الذي يتبادر للأذهان هنا ما المقصود بالتأمين من المسؤولية المدنية؟ وما هي طبيعته القانونية؟ وما هي الأضرار التي تدخل في إطار التأمين من المسؤولية المدنية؟

ومن ثم، وللإجابة على التساؤلات المطروحة فقد خصصت الدراسة هذا المطلب لتجيب عنها وذلك من خلال التعرض إلى مفهوم التأمين من المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار (وهذا في الفرع الأول)، ثم إلزامية التأمين من المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار (وهذا في الفرع الثاني) بعدها الأضرار المؤمن عليها في التأمين من المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والأسفار (وهذا في الفرع الثالث)، وأخيرا علاقات التأمين (وهذا في الفرع الرابع).

الفرع الأول: مفهوم التأمين من المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والأسفار

تأخذ الاعتبارات القانونية الأسبقية في صقل تعريفات للتأمين من المسؤولية المدنية بحكم أن المستهلك بصفته المستفيد ملزم بمعرفة العقد وكل من التزاماته المترتبة عليه، وحقوقه الواجبة له بموجب هذا العقد، والمؤمن (شركة التأمين) معني بإحاطة المؤمن له (وكالة السياحة والأسفار) بكل ما يخص العقد من طبيعته القانونية والمبادئ التي تحكمه وتنظيم العلاقات التعاقدية طيلة مدة سريان العقد، حيث يمكن أن تمتد المبادئ إلى قبل إبرام العقد.

أولا: تعريف التأمين من المسؤولية المدنية

نظرا لتعدد الجوانب التي تعكس نظام التأمين، فقد وردت عدة تعريفات جمعت بين ما جاء في الفقه وبين ما جاء في التشريع، وبالنظر إلى الجانب الفقهي فقد عمدت مجموعة من فقهاء القانون في فرنسا إلى تعريف التأمين مثل ما جاء على لسان الفقيه " **Planiol** " الذي عرف التأمين على أنه:" عقد يتعهد بمقتضاه شخص يسمى المؤمن بأن يعوض شخصا آخر يسمى المؤمن له عن خسارة احتمالية يتعرض لها هذا الأخير، مقابل مبلغ من النقود هو القسط الذي يقوم المؤمن له بدفعه إلى المؤمن"[1].

كما عرفه الفقيه "**سوميان**" على أنه:" عقد يلتزم بمقتضاه شخص ويسمى المؤمن بالتبادل مع شخص آخر ويسمى المؤمن له بأن يقدم لهذا الأخير الخسارة المحتملة نتيجة حدوث خطر

[1]– راضية مشري، **محاضرات في قانون التأمين**، ألقيت على طلبة ليسانس حقوق –قانون خاص–جامعة 08 ماي قالمة 2018/2017، ص 08.

معين مقابل مبلغ معين من المال يدفعه المستأمن إلى المؤمن ليضيفه إلى رصيد الاشتراك المخصص لتعويض الأخطار"[1].

وبالنظر للفقه العربي نجد أن فقهاء القانون في مصر أوردوا العديد من التعريفات منها من ركز على الجانب الفني للتأمين كما جاء في تعريف "**الأستاذ أحمد جاد عبد الرحمن**"، والذي ذكر من خلاله أن التأمين:" وسيلة لتعويض الفرد عن الخسارة المالية التي تحل به نتيجة لوقوع خطر معين وذلك بواسطة توزيع هذه الخسارة على مجموعة كبيرة من الأفراد يكون جميعهم معروفين لهذا الخطر وذلك بمقتضى اتفاق سابق"[2]، ومنهم من عكست تعريفاتهم الجانب القانوني فعرفه البعض على أنه:" عقد يأخذ فيه المؤمن على عاتقه طائفة معينة من الأخطار يخشى العاقدان وقوعها ويرغب المستأمن أن لا يتحملها منفردا في مقابل جعل مبلغا يسمى قسط التأمين أو الاشتراك يدفعه المستأمن"[3]. وتفاديا للانتقادات التي تعرضت لها التعاريف السابقة بحكم أن البعض منها ركز على الجانب الفني للتأمين والبعض الآخر ركز على الجانب القانوني له، حاولت فئة من فقهاء القانون بصقل تعريف للتأمين يجمع بين الجانب الفني والقانوني وهذا ما قام به الفقيه الفرنسي **Lambert–Faivre** حيث قدم تعريفا على النحو التالي:

- **التعريف القانوني:**" التأمين عقد بمقتضاه يحصل المستأمن على تعهد المؤمن بأداء معين في حالة تحقق الخطر، مقابل مبلغ معين يسمى القسط أو الاشتراك".
- **التعريف الفني:**" التأمين هو عملية بمقتضاها يتولى المؤمن تنظيم التعاون بين عدد من المؤمن لهم يتعرضون لمخاطر معينة، ويقوم بتعويض من يتحقق الخطر بالنسبة له من بينهم بفضل الرصيد المشترك لأقساط التي يجمعها منهم"[4].

وبالرغم من أن هذا التعريف صاغ فيه الفقيه الجانب القانوني للتأمين وأردفه بالجانب الفني إلا أنه لم يسلم من الانتقاد كونه جاء بالتعريفين منفصلين لشيء واحد. وفي هذا الصدد ظهرت عدة تعريفات والتي حاولت تقديم تعريفا للتأمين يبرز فيه العناصر الفنية والقانونية، هو تعريف

---

[1]– فاطمة الزهراء غزلاوي، **حماية المؤمن له من الشروط التعسفية في عقد التأمين"**، ***مجلة الدراسات الحقوقية***، المجلد 09–العدد 01، ديسمبر 2022، ص 351

[2]– راضية مشري، المرجع السابق، ص 09.

[3]– راضية مشري، المرجع نفسه، ص 09.

[4]– بدر الدين يونس، **مدخل لدراسة قانون التأمين**، المرجع السابق، ص 14.

الفقيه الفرنسي J.Hemard حيث عرفه على أنه:" عملية يحصل بموجبها أحد الأطراف وهو المؤمن له، نظير دفع قسط، على تعهد لصالحه أو لصالح الغير، من طرف الآخر وهو المؤمن، تعهد يدفع هذا الأخير أداء معينا عند تحقق خطر معين وذلك بأن يأخذ على عاتقه مهمة تجميع مجموعة من المخاطر وإجراء المقاصة بينها وفقا لقوانين الإحصاء"[1].

ومن الفقهاء المصريين نجد الفقيه الأستاذ الدكتور عبد الرزاق السنهوري الذي قدم تعريف للتأمين يجمع فيه بين الجانب الفني والقانوني متأثرا بما جاء به الفقيه هيمار[2].

إن التأمين من المسؤولية يعرف على أنه:" عقد بين شخص يسمى المؤمن (شركة التأمين) وشخص آخر يسمى المؤمن له (وكالة السياحة والأسفار)، بمقتضاه يتحمل المؤمن العبء المالي المترتب على الخطر الضار غير المقصود والمحدد في العقد بسبب رجوع الغير إلى المؤمن له بالمسؤولية، لقاء ما يدفعه هذا الأخير من أقساط".

لم ينظم المشرع الفرنسي عقد التأمين في القانون المدني لسنة 1804، وإنما نص عليه فقط في المادة 1964 بعد أن عمد إلى تعريف عقود الغرر وعَدَدَها على سبيل المثال، وقام من خلالها بذكر عقد القرض البحري وعقد التأمين، مشيرا في فقرتها الأخيرة إلى أن العقدين السالف ذكرهما يخضعان إلى للقوانين البحرية قاصدا بذلك القانون التجاري لسنة 1807، الذي كان ينظم عقود التأمين من المادة 332 إلى المادة 396 منه. وبتاريخ 1930/07/13 أصدر المشرع الفرنسي قانونا متعلقا بعقد التأمين ونص في مادته الأولى على أنه:" ...يخص حصريا التأمينات البرية..."[3].

وبالرجوع إلى التشريع الجزائري نجد أن المشرع عرف التأمين من خلال نص المادة 619 ق.م.ج بصفة عامة على أنه:" التأمين عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه أن يؤدي إلى المؤمن له أو المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغا من المال أو ايرادا أو أي عوض مالي آخر في

---

[1]– ليلى بعتاش، **محاضرات في قانون التأمين**، مقدمة لطلبة السنة الثالثة تحصص مالية وبنوك والتأمينات، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، 2021/2020، ص 18.

[2]– راضية مشري، المرجع السابق، ص10.

[3]– محساس سفيان، **مميزات عقد التأمين عن باقي العقود**، محاضرة في إطار يوم دراسي بعنوان: المنازعات القضائية في مجال التأمين، 01/07/ 2016، منظم من طرف الشركة الوطنية للتأمين ووزارة العدل، بورقلة، (الجزائر) ص01.

حالة وقوع الحادث أو تحقق الخطر المبين في بالعقد وذلك مقابل قسط أو أية دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن"[1].

وتجدر الإشارة أن المشرع الجزائري تبنى الصيغة التي جاء عليها تعريف عقد التأمين في التشريع الفرنسي. وبصدور قانون التأمين الجديد أشار المشرع إلى التعريف الذي ورد بالمادة السابقة الذكر وأعاد صياغته بنفس المضمون حيث بإستقراء أحكام المادة 02 من الأمر 95-07 الصادر في 25 جانفي 1995م المتعلق بالتأمينات نجد أن مضمونها يحيلنا إلى المادة 619 من القانون المدني والتي جاء في مضمونها:" أن التأمين في مفهوم المادة 619 من القانون المدني، عقد يلتزم بمقتضاه بأن يؤدي إلى المؤمن له أو الغير المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغا من المال أو إيرادا أو أي أداء مالي آخر في حالة تحقق الخطر المبين في العقد وذلك مقابل أقساط أو أية دفوع مالية أخرى"[2].

ومن خلال نص المادة السالفة الذكر نجد أن التعريف عمد إلى تحديد أشخاص عقد التأمين المؤمن والمؤمن له والمستفيد ومضمونه من خطر وقسط ومبلغ التأمين، ما يجعل منه تعريفا شاملا لكل أنواع التأمين سواء كان تأمين الأضرار أو تأمين الأشخاص[3]. والمقصود بالتأمين في المجال السياحي هو ذلك العقد الذي تقوم وكالات السياحة والأسفار بإبرامه مع شركات التأمين وليس العقد الذي يبرمه العملاء.

ثانيا: عناصر عقد التأمين من المسؤولية المدنية

بالرجوع إلى أحكام المادة 619 ق.م.ج السالفة الذكر نجد أن يتجلى من خلال مضمونها عناصر عقد التأمين من المسؤولية المدنية وتتمثل في أشخاص العقد المؤمن والمؤمن له والمستفيد، أما العناصر الأخرى تتمثل في: الخطر والقسط ومبلغ التأمين.

1- أشخاص عقد التأمين

يتمثل أشخاص التأمين في المؤمن والمؤمن له والمستفيد (الغير المضرور)

---

[1]- المادة 619 من القانون المدني المعدل والمتمم.

[2]- المادة 02 من الأمر 95-07 السالف الذكر.

[3]- سارة بوفلكة، **مدى انطباق خاصية الإذعان على عقد التأمين بين المفهوم التقليدي واتجاهات الفقه الحديث**، ***مجلة العلوم الإنسانية***، المجلد أ، العدد 47 جوان 2017، ص 384.

أ-المؤمن: وهو الطرف الأول في عقد التأمين الذي يكون في العادة شركة تأمين والتي تتعهد بتغطية تبعات الخطر إذا تحقق هذا الأخير، وذلك مقابل مبلغ مالي يدفعه المؤمن له. وفي الواقع العملي يمكن أن يتم التعاقد بين شركة التأمين والمؤمن له بطريقتين: إما بطريقة مباشرة، أو عن طريق وسيط من وسطاء التأمين، والذي يكون إما الوكيل العام للتأمين وهو شخص طبيعي يمثل شركة التأمين بموجب عقد التعيين المتضمن اعتماده بهذه الصفة، أو سمسار التأمين وهو أيضا شخص طبيعي أو معنوي يمارس لحسابه الخاص مهنة الوسيط، بين طالبي التأمين وشركة التأمين المعنية بالتأمين بهدف اكتتاب عقد التأمين، ويعتبر السمسار وكيلا للمؤمن له ومسؤولا تجاهه[1].

ب-المؤمن له: يمثل الطرف الثاني في عقد التأمين وهو الشخص الذي يطلب إبرام عقد التأمين مع شركة التأمين من أجل الحصول على تعويض عن ضرر قد يلحق به نتيجة لتحقق ضرر معين، وفي المقابل يقوم المؤمن له بدفع مبلغا ماليا يمثل "القسط"، والعلاقة التعاقدية قد تكون مع المؤمن له مباشرة أو قد ينوب عنه شخصا آخر إما نائبا قانونيا أو اتفاقيا، وفي هذه الحالة تنصرف آثار عقد التأمين إلى ذمة الأصيل طبقا للقواعد العامة والذي يتحمل دفع الأقساط وهو صاحب الحق في التعويض[2].

ج-الغير المضرور(المستفيذ): وهو الشخص الذي يستفيد من التأمين والذي لا يعتبر طرفا من أطراف عقد التأمين من المسؤولية، ولكنه يكتسب من العقد حقا مباشرا قبل المؤمن، والذي أثبت له الحق في المطالبة بمبلغ التأمين دون الرجوع للمؤمن له وذلك طبقا لأحكام الاشتراط لمصلحة الغير[3]، وهذا ما جاء في نص المادة 619 ق.م.ج والتي جاء في نصها على أن " **التأمين عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه أن يؤدي إلى المؤمن له أو المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه...**"[4].

---

[1]- رمزي لورزام، **محاضرات في تأمين المسؤولية المدنية**، ألقيت على طلبة الماستر 02 حقوق، تخصص قانون خاص معمق، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2، 2023/2022، ص13.

[2]- المرجع السابق.

[3]-المرجع السابق، ص 14.

[4]- المادة 619 ق.م.ج المعدل والمتمم.

كما يمكن أن يأخذ المؤمن له والمستفيد نفس الشخصية بينما طالب التأمين شخص آخر، وهذا ما يطلق عليه في قانون التأمين "التأمين لحساب من له الحق فيه"، وهذا ما جاء في مضمون المادة 11 من قانون التأمين بأنه:" **كما يمكن ابرام عقد التأمين لحساب من له الحق فيه**". ومثال ذلك كأن تؤمن وكالة السياحة والأسفار على يخت لصالح السياح.

2-العناصر الأخرى لعقد تأمين المسؤولية المدنية

تتمثل العناصر الأخرى الداخلة في تكوين عقد التأمين من المسؤولية المدنية في[1]:

أ-الخطر: والذي يعرف على أنه:" الحادث المستقبلي الاحتمالي الذي لا يرجع تحققه إلى محض إرادة أحد الطرفين وخاصة المؤمن له". ويشترط فيه أربعة شروط: أن يكون الخطر حادثا مستقبلا، وأن يكون الخطر محتمل الوقوع، وأن يكون الخطر مستقلا عن إرادة الطرفين، وأن يكون الخطر المؤمن منه مشروعا.

ب-القسط: وهو ثمن التأمين أي المبلغ المترتب على المؤمن له تجاه المؤمن في مقابل تكفل هذا الأخير بالخطر، أي أنه هناك صلة وطيدة بين القسط والخطر تظهر أساسا فيما يسمى بمبدأ تناسب القسط مع الخطر.

ج-مبلغ التأمين: والذي يعبر عن الالتزام الذي يرتبه عقد التأمين على عاتق المؤمن تجاه المؤمن له.

الفرع الثاني: إلزامية التأمين من المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والأسفار

تقوم وكالات السياحة والأسفار على مبدأ المسؤولية المزدوجة الذي يتميز بالشدة والصرامة، وتعتبر إلزامية التأمين عن مسؤوليتها المدنية السبيل للتخفيف من حدته، وتكون بذلك في مأمن من دعوى التعويض، حيث يقوم المتضرر(السائح) برفع الدعوى مباشرة على شركة التأمين، فلا تتأثر ذمتها المالية جراء دفع تعويضات مالية كبيرة للسائح، وتكون بذلك قد حافظت على استمرارية نشاطها، ومن أجل المحافظة على ثنائية تعويض السائح المتضرر واستمرار النشاط الاقتصادي لوكالات السياحة والأسفار، لزم على هذه الأخيرة ابرام عقود التأمين على مسؤوليتها المدنية والمهنية، وهذا ما أولته معظم التشريعات الحديثة المتأثرة بنظرية

[1]- بدر الدين يونس، **محاضرات مدخل لدراسة قانون التأمين**، ألقيت على طلبة السنة الثالثة ليسانس حقوق القسم الخاص، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة 1، ص 27-29.

توقع الخطأ وتأمينه الأهمية البالغة اتجهت إلى جعله التزاما[1]، حيث ألزم المشرع الفرنسي بمقتضى نص المادة 04 من القانون 645/92 الصادر في 1992/07/13، المتعلق بتنظيم نشاط متعهدي السفر والسياحة، وكالة السياحة بتأمين المستهلك السياحي الذي اشترى سفره من وكالة حقيقية، وأن تقترح عليه تأمينا اختياريا لدى إحدى شركات التأمين يغطي النتائج المالية لبعض حالات الإلغاء والمخاطر الخاصة[2].

أما المشرع الجزائري فقد نحى نفس منحى المشرع الفرنسي ويتجلى ذلك من خلال نص المادة 171 من الأمر رقم 07/95[3] المؤرخ في 1995/01/25 المتعلق بالتأمينات والتي جاء فيها:" يخضع منظمو مراكز العطل والرحلات والأسفار بما في ذلك الرحلات الدراسية التي يشرف عليها المربون والمنشطون في إطار نشاطهم العادي، لإلزامية التأمين الذي يضمن المسؤولية المدنية التي قد يتعرضون لها بسبب الأضرار التي يلحقونها بالغير أو يتسبب فيها مستخدموهم أو الأشخاص الموضوعون تحت رعايتهم أو المشاركون.

- ✓ يجب أن يغطي الضمان الأضرار الناتجة عن الحريق أو الحوادث.
- ✓ يجب أن يستفيد أيضا من التأمين في حالة الأضرار الجسمانية الأشخاص الموضوعون تحت رعاية المنظمين والمشاركين والمؤطرين"[4].

مؤكدا على ما جاء فيها من خلال نص المادة 19 من القانون 06/99 المحدد لقواعد نشاط وكالة السياحة والأسفار، على أنه:" يجب على الوكالة أن تكتتب عقد تأمين يغطي مسؤوليتها المدنية والمهنية..."[5].

---

[1]– المختار لمجيدري، "**الحماية القانونية للسائح المغربي في النطاق التقليدي والإلكتروني: دراسة مقارنة**"، ***مجلة جامعة الشارقة للعلوم القانونية***، المجلد 16، العدد 2، ديسمبر 2019.

[2]– محمد بن حمار، **حماية المستهلك في عقد السياحة والأسفار**، المرجع السابق، ص 120.

[3]– الأمر رقم 95-07 المؤرخ في 25 يناير 1995 المتعلق بالتأمينات، جريدة رسمية رقم 13 لسنة 8 ماي 1995. المعدل والمتمم حسب آخر التعديلات: قانون 06-04 في 20 فيفري 2006 ج. ر ع 15 (2006)، أمر رقم 10-01 المؤرخ في 26أوت 2010 ج. ر. ع40(2011)، القانون رقم 13-08 المؤرخ في 30 ديسمبر 2013 ج.ر.ع68(2013)، ج. ر13 لسنة 8 ماي 1995.

[4]– المادة 171 من الأمر رقم 95-07 السابق الذكر.

[5]– المادة 19 من القانون 99-06 مؤرخ في 18 ذي الحجة عام 1419 الموافق لـ 4 أبريل سنة 1999 يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، ج.ر، ع 24، 07 أبريل 1999.

كما أضافت 5/6 من المرسوم التنفيذي رقم 17-161 الذي يحدد شروط إنشاء وكالات السياحة والأسفار واستغلالها على أنه:" يجب أن يرفق طلب الرخصة بالوثائق التالية: ...وبعد موافقة اللجنة الوطنية لاعتماد وكالات السياحة والأسفار، يتمم الملف بالوثائق التالية:... عقد التأمين الذي يضمن المسؤولية المدنية والمهنية"[1].

وعليه ومن خلال ما سبق ذكره نجد أن وكالة السياحة والأسفار في التشريع الجزائري ملزمة بالتأمين على مسؤوليتها المدنية والمهنية، والتي تتضمن مسؤوليتها عن أخطائها الشخصية وعلى أفعال الغير الناشئة عن العقد المبرم بينها وبين المستهلك حيث يشمل التأمين مجموعة الأخطار التي قد تصيب المستهلك أثناء الرحلة السياحية التي تقوم على أساسها مسؤولية وكالة السياحة والأسفار المتعاقد معها، لذا وجب توافر بعض الشروط في الأخطار المؤمن عليها والمتمثلة فيما يلي:

- أن يكون الخطر ممكنا.
- أن يكون الخطر معينا.
- أن يكون الخطر مستقلا عن إرادة الطرفين.
- أن يكون الخطر مشروعا.

ومما سبق ذكره، نستنتج أن اكتتاب الوكالة لعقد التأمين يهدف أساسًا إلى تغطية الأضرار التي قد تلحق بالوكالة السياحية كمؤمن له في حال تحقق مسؤوليتها المدنية تجاه السائح كمستفيد من التعويض. ويأخذ التأمين على مسؤولية الوكالات السياحية جانبين: **الأول**: يتمثل في تحمل نتائج الأخطار، **والثاني**: في تغطية عواقب الأضرار لكل من طرفي العملية السياحية. من خلال هذا الإجراء، تتحقق للوكالات السياحية القوة الدافعة اللازمة لممارسة النشاط السياحي، مما يعزز إقبال السائحين على العملية السياحية دون تردد، ويسهم في ازدهار صناعة السياحة وتفعيل حركة شركات التأمين.

الفرع الثالث: الأضرار المُؤَمن عليها في عقد التأمين من المسؤولية

لقد أقر المشرع الجزائري في نص المادة 56 من قانون التأمينات رقم 95-07 المعدل والمتم والتي جاء في نصها على أنه:" يضمن المؤمن التبعات المالية المترتبة على مسؤولية

[1]-المادة 6 الفقرة 5 من المرسوم التنفيذي رقم17-161 المحدد لشروط إنشاء وكالات السياحة والأسفار واستغلالها، المؤرخ في 18 شعبان 1438 الموافق لـ 15 ماي 2017، ج.ر، ع 30، 17 ماي 2017.

المؤمن له المدنية بسبب الأضرار اللاحقة بالغير"[1]. وما نستشفه من نص هذه المادة أن المؤمن يضمن كل التبيعات المالية المترتبة على مسؤولية المؤمن له، حيث أن شركة التأمين تلتزم في التأمين الإجباري على مسؤولية وكالات السياحة والأسفار بتغطية الأضرار القابلة للضمان والمتمثلة في الأضرار الناتجة عن الحوادث التي قد تتسبب فيها وكالات السياحة والأسفار أثناء مزاولتها لنشاطها، سواء كانت تلك الأضرار جسدية أو مادية. يشمل ذلك التعويض عن الأضرار التي تلحق بالعملاء أو بالغير نتيجة إخلال الوكالة بالتزاماتها التعاقدية، أو نتيجة فعل غير مشروع يرتكبه الأشخاص العاملون بها.

أولا: الأضرار الجسدية

حيث يعرف الضرر الجسدي على أنه:" اعتداء على سلامة الشخص في جسمه بإحداث جروح أو اتلاف عضو منه، أو الاعتداء على حياته والذي يعد أبلغ الأخطار"[2]. وفي هذا تقوم على شركة التأمين بضمان لوكالة السياحة والأسفار كل التبعات المالية الناجمة عن كل ضرر يهدد ويمس السلامة الجسدية للسائح[3].

ثانيا: الأضرار المالية

هي كل أدى يصيب الأنسان، فيسبب له خسارة مالية في أمواله، سواء كانت ناتجة عن نقص فيها أو عن نقص في منافعها، أو زوال معض أوصافها[4].

ثالثا: المصاريف القضائية

وتتمثل في المصاريف التي اتاج عن الدعاوى القضائية التي تعود مسؤوليتها إلى وكالات السياحة والأسفار إثر حدوث حادث مضمون.

ولقد استثنى المشرع الجزائري من الضمان الأضرار التي تسببت في حدوثها وكالة السياحة والأسفار بطريقة عمدية كأن تكون الأضرار التي لحقت بالسائح بسبب الإعلان الكاذب

---

[1]– المادة 56 من قانون التأمينات الأمر رقم 95–07 السالف الذكر.

[2]– محمد بن حمار وسرير ميلود، المرجع السابق، ص 42.

[3]– سميحة بشينة، **عقد السياحة**، المرجع السابق، ص 351.

[4]– سيد عبد الله محمد خليل، **أحكام الضرر المرتد دراسة مقارنة**، بحث مقدم كلية الشريعة والقانون جامعة الأزهر الشريف. ص 33.

أو المضلل في هذه الحالة فإن شركة التأمين لا تقوم بالتعويض. وما يمكن أن يكون في مجال الضمان هي الأضرار الناجمة عن أخطاء مقدمي الخدمات السياحية حتى وإن كانت متعمدة.

الفرع الرابع: العلاقات القانونية الناشئة عن عقد التأمين من مسؤولية وكالة السياحة والأسفار

أولا: العلاقة بين شركة التأمين ووكالة السياحة والأسفار

هذه العلاقة ينظمها عقد التأمين حيث يرتب التزامات في ذمة المؤمن (شركة التأمين) و أخرى في ذمة المؤمن له(وكالة السياحة و الأسفار)، بحيث أن الالتزام الرئيسي الذي يقع على عاتق شركة التأمين يتلخص في ضمان المسؤولية التي قد تترتب في ذمة وكالة السياحة والأسفار باعتبارها موضوع عقد التأمين[1] ، ولكن هذا الالتزام احتمالي يعتمد بشكل جوهري على تحقق الخطر المؤمن منه، حيث تلتزم بهذا الضمان عن طريق قيامها بتغطية مبلغ التأمين عند تحقق الخطر المؤمن منه[2]، ومع ذلك فإن هذا الخطر لن يتحقق عند قيام مسؤولية وكالة السياحة والأسفار بل يجب أيضا على المستهلك المتضرر المطالبة بالتعويض من وكالة السياحة والأسفار، سواء كانت هذه المطالبة قضائية أو ودية[3]. وقد دلت على ذلك المادة 58 من قانون التأمينات، حيث جاء في نصها أنه:" لا يحتج على المؤمن بأي اعتراف بالمسؤولية ولا بأية مصالحة خارجة عنه، ولا يعد الاعتراف بحقيقة أمر إقرار بالمسؤولية"، وعليه فإن المطالبة الودية للمتضرر(المستهلك) بالتعويض من المؤمن له (وكالة السياحة والاسفار)، يمكن أن تكون برسالة موصى عليها أو بعقد غير قضائي؛ كالإعذار عن طريق محضر قضائّي، بحيث يمكن للمؤمن له نفي مسؤوليته عن الضرر بإثبات خطأ طرف آخر أو سبب خارجي، وإذا اعترف بمسؤوليته فإن هذا الاعتراف لا يكون نافذًا تجاه المؤمن إلا إذا أجاز به، وفي العديد من الحالات لا يسعى المؤمن له لحل النزاع بالطرق الودية لعدة أسباب؛ كوجود

---

[1]– عبد الرزاق السنهوري، **الوجيز في شرح القانون**، ج1، المرجع السابق، ص 397.

[2]– الحاج أحمد بابا عمي، **الجمع بين تعويض المسؤولية المدنية وتعويض التأمين**، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت–لبنان 2014، ص 135.

[3]– ريواز فائق حسين، **عقود التأمين من المسؤولية وضمان الاستثمار**، ط1، دار الكتب والوثائق القومية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2014، ص 110.

شرط في العقد يمنع ذلك، أو تجنب مخالفة نص قانوني، كما هو الحال في نص المادة 58 من قانون التأمينات لتي تؤكد عدم الاعتراف بأي مسؤولية أو مصالحة تتجاوز نطاق المؤمن، وبالتالي يجوز للمضرور (المستهلك) أن يعود غبى المؤمن له(وكالة السياحة والأسفار) قضائيا ويدفعه لإصلاح الضرر الذي تسبب به[1]. وهذا ما تطرق إليه المشرع الفرنسي من خلال نص المادة L124-1 من قانون التأمينات الفرنسي بأنه في تأمين المسؤولية لا يكون المؤمن ملزما بالتعويض إلا إذا تم تقديم مطالبة ودية أو قضائية للمؤمن له من قبل الطرف المتضرر نتيجة للضرر المتوقع في العقد[2].

وإذا كانت العبرة بمطالبة المتضرر لا بوقوع الحادث الضار المنشئ لمسؤولية وكالة السياحة والأسفار، فإن تاريخ وقوع الحادث الضار يعد هام من ناحيتين، الناحية الأولى هي وقوع الفعل الضار المنشئ لمسؤولية وكالة السياحة والأسفار خلال مدة سريان عقد التأمين، وبالتالي تلتزم شركة التأمين بالضمان خلال هذه المدة، فإذا وقع الحادث الضار المنشئ لمسؤولية الوكالة قبل سريان العقد فإن شركة التأمين تصبح غير ضامنة حتى ولو طالب المستهلك المتضرر به، وعلى العكس من ذلك فإن التزام ضمان شركة التأمين يبقى قائما خلال فترة سريان العقد حتى ولو تمت المطالبة من قبل المستهلك المتضرر بعد انتهاء هذه المدة ، فالعبرة هنا تكون من تاريخ وقوع الحادث الضار المنشئ للمسؤولية لا من تاريخ المطالبة به[3].

أما فيما يخص التزام شركة التأمين بالضمان، فإنه يُنتج أثره عند تحقق الضرر بدفع ما ثَبُت في ذمة وكالة السياحة والأسفار من تعويض دون زيادة، بمعنى أنه إذا كان المبلغ المؤمن به يتجاوز مبلغ التعويض، فإن شركة التأمين ملزمة بدفع قيمة التعويض فقط، أما في حالة

---

[1]– عبد الكريم بن حميش، **الالتزامات المترتبة عن عقد التأمين من المسؤولية وفق التشريع الجزائري**، ***مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية***، جامعة ابن خلدون تيارت، الجزائر، المجلد05، عدد 01، (ماي 2019)، ص 205.

[2]– Art L124-1 du code des assurances : Dans les assurances de responsabilité, l'assureur n'est tenu que si, à la suite du fait dommageable prévu au contrat, une réclamation amiable ou judiciaire est faite à l'assuré par le tiers lésé.

[3]– زليخة حيمر، **العقد السياحي –دراسة مقارنة–**، المرجع السابق، ص 499.

تجاوز مبلغ التعويض المبلغ المؤمن به، فإن حقوق المستهلك المتضرر في مواجهة شركة التأمين تقلل إلى حدود المبلغ المسدد من جانب وكالة السياحة والأسفار إلى الشركة ، والسبب في ذلك أن عقد التأمين من المسؤولية عقد مبرم لتعويض الخسارة على (المؤمن له) وكالة السياحة والأسفار وبالتالي لا يمكن أن يكون مصدر ربح لها[1].

وأيضا من الالتزامات ذات الأهمية الخاصة التي تقع على عاتق وكالة السياحة والأسفار كطرف ثاني في عقد التأمين من المسؤولية، هو الالتزام بالإدلاء بالبيانات المتعلقة بالخطر المؤمن منه، بمعنى أن وكالة السياحة والأسفار (مؤمن له) ملزمة بإفادة شركة التأمين بجميع البيانات التي تعلَمُها والتي يهم شركة التأمين معرفتها. حيث يمر التزام وكالة السياحة والأسفار فيما يتعلق بالخطر المؤمن منه بمرحلتين، **المرحلة الأولى** تكون وقت إبرام العقد، وذلك بأن تقدم الوكالة السياحية البيانات الجوهرية اللازمة التي تمكن من تحديد الخطر المؤمن منه، وهي تنقسم إلى نوعين:

- بيانات موضوعية(risques objectifs) : تتعلق بموضوع الخطر المؤمن منه والتي تتناول الصفات الجوهرية للخطر وما يحيط به من ظروف وملابسات التي من شأنها تحديده بشكل دقيق والتي يتوقف عليها تحديد قسط التأمين.
- البيانات الشخصية(risques subjectifs) : فتتعلق بالشخص المؤمن له (وكالة السياحة والأسفار) بتبيان أخلاقه الشخصية، ومدى يساره من الناحية المادية، ومقدار ما يبذل من عناية في شؤونه، إضافة إلى ماضيه في الجانب التأميني، والذي يتوقف عليها قبول أو رفض المؤمن (شركة التأمين) من إبرام العقد.

والمرحلة الثانية من هذا الالتزام تكون بعد إبرام العقد وأثناء تنفيذه، عن طريق إخطار شركة التأمين بأي زيادة أو تضاعف في الخطر المؤمن منه تزويده بجميع الأوضاع المؤذية إلى تلك الزيادة. بالإضافة إلى ذلك تلتزم أيضا وكالة السياحة والأسفار بموجب عقد التأمين بدفع

[1]– المرجع السابق، ص 500.

قسط التأمين إلى شركة التأمين من أجل تغطية الخطر المؤمن منه، بحيث يعد حجم الخطر هو المعيار الذي يحدد مقدار قسط التأمين[1].

في الختام فإن وكالة السياحة والأسفار تكون ملزمة بتبليغ شركة التأمين بوقوع الخطر المؤمن منه وبجميع ما يصدر عن المتضرر (المستهلك) دون شكلية معينة.

وفي هذا الصدد تمت برمجة زيارة لشركتي التأمين LA SAA وLA CAAT بالنسبة لشركة LA SAA وبعد مقابلة رئيس الفرع، أشار أن الشركة تؤمن على المسؤولية المدنية على العموم وقام بتوضيح الشروط العامة لهذا النوع من التأمين[2]، ولكن أشار إلى أن الشركة قامت بالتوقف عن إعطاء هذا النوع من التأمينات لوكالات السياحة والأسفار، وذلك بسبب حادثة تعود مجرياتها لسنوات التسعينات القضية تخص سائح بريطاني جاء سياحة إلى الص حراء الجزائرية وتكفلت به وكالة سياحة وأسفار جزائرية، مؤمنة من طرف شركة التأمين LA SAA وفي جولة سياحية تاه فيها السائح البريطاني و فقد في الصحراء الجزائرية، لتجده السلطات الأمنية ميتا، ما كلف شركة التأمين أموال طائلة في سبيل تغطية تأمين الحياة لهذا السائح.

أما فيما يخص شركة التأمين LA CAAT وبعد الزيارة المبرمجة أكدت أنها تؤمن أيضا على المسؤولية المدنية وقدمت دفتر الشروط العامة التي تخص هذا النوع من التأمينات وهي مازالت تعمن لوكالات السياحة والأسفار، وفي زيارة لوكالة زهير للأسفار أكد مدير الوكالة أنه يؤمن على المستهلكين للخدمات السياحية عن طريق شركات التأمين. وعلى وسيلة النقل المستخدمة، وأكد أن شركات التأمين لا تمنح التأمين على المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار إلا بوجود التأشيرة[3].

ثانيا: العلاقة بين شركة التأمين والمستهلك المتضرر

من المسلم به أن التأمين من المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار هو عقد يلتزم بمقتضاه أحد الطرفين وهو "**المؤمن له**" أي وكالة السياحة والأسفار، مقابل دفع مبلغ معين

---

[1]– زليخة حيمر، **العقد السياحي–دراسة مقارنة**–، مرجع سابق، ص 501.

[2]– أنظر الملحق (3).

[3]– أنظر الملحق (4).

من المال والذي يمثل القسط، إلى شركة التأمين أي "**المؤمن**" على أن تتحمل هذه الأخيرة على عاتقها مجموعة من المخاطر التي كانت السبب في إحداث الأضرار.

وباستقراء نصوص الأحكام العامة نجد أن القانون المدني المصري لم يعالج مسألة الرجوع، ولم تتضمن قواعده نصا صريحا يجيز من المتضرر(السائح)، الرجوع مباشرة على شركة التأمين(المؤمن) عن طريق الاشتراط لمصلحة الغير. ولا يختلف الحال في القانون المدني الجزائري عن نظيره المصري، حيث جاءت قواعده خالية من أي نص يسمح للطرف المتضرر(السائح) بالمطالبة بالتعويض المباشر من شركة التأمين كمؤمن. فعلاقة المؤمن (شركة التأمين) بالمؤمن له (وكالة السياحة والأسفار) هي علاقة عقدية يحكمها عقد التأمين، على خلاف المتضرر الذي يعتبر في هذه الحالة دائن للمؤمن له. وهذا ما جعل الدراسة تخوض غمار البحث في قواعد الأحكام الخاصة، وعلى اعتبار أن المستهلك ليس طرفا في العلاقة العقدية فإنه في هذه الحالة يمكنه الرجوع بالدعوى غير المباشرة على شركة التأمين، مستفيدا في ذلك من حق مدينه (وكالة السياحة والأسفار) كمؤمن له.

ففي قانون التأمين الفرنسي، نجد أنه قد نص على أن للمتضرر(السائح) إمكانية الرجوع على شركة التأمين مباشرة، من أجل الحصول على التعويض. أما في القانون رقم 645-92[1] لسنة 1992 الذي يحدد الشروط التي تنظم ممارسة الأنشطة المتعلقة بتنظيم وبيع الرحلات أو الإقامات فقد جاء في نص المادة 4/د نصا يُلزم وكالات السياحة والأسفار بشكل صريح على إبرام عقود تأمين من المسؤولية، واعتبرته تأمينا إلزاميا اجباريا[2]، وحتى يكون هذا التأمين مفيدا للسائح، وجب عليه التعامل في شرائه للسفر مع وكالة سياحية حقيقية تحمل هذه الصفة بحكم القانون. وهنا نتساءل ما هو مصير السائح الذي يتعامل مع منظمي الرحلات غير القانونيين؟ في هذه الحالة يكون السائح الذي يتعامل مع وسيط في المهنة والذي يغريه بعروضه السياحية على أساس أنه وكالة سياحية قانونية التكوين والنشاط، في مشكلة حقيقية لأن الرجوع على شركة التأمين في هذه الحالة غالبا ما يكون احتماليا. إضافة إلى ذلك فإن القانون الفرنسي

---

[1]- القانون رقم 645-92 المؤرخ في 13 جويلية 1992 والذي يحدد الشروط التي تنظم ممارسة الأنشطة المتعلقة بتنظيم وبيع الرحلات أو الإقامات.

[2]- نص المادة 4/د:

Art : 4/d) Justifier d'une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle.

ألزم وكالات السياحة والأسفار على إصدار مطويات تقترح من خلالها على عملائها تأمينا اختياريا مع شركة من شركات التأمين يغطي من خلاله العميل نفقات إلغاء السفر لبعض الحالات، بالإضافة إلى عقد المساعدة الذي يغطي فئة من المخاطر خاصة نفقات العودة إلى الوطن في حالة المرض والإصابات الجسدية. وكرد من المحاكم الفرنسية على اقتراحات الوكالات السياحية، والتي اعتبرتها تقصيرا في حق العملاء وأن هذا النوع من التأمين يعتبر خطأ يُحملها كل النفقات التي تكبدها العميل ولم تكن محلا للتعويض.

وبالرجوع إلى الأحكام الخاصة في القانون الجزائري نجد أن قانون التأمينات رقم 07-95 المعدل والمتمم لم يعالج مسألة رجوع المتضرر (السائح) على المؤمن له، وإنما عالج مسألة أخرى يكون فيها المؤمن له هو المتضرر من الغير، وذلك من خلال الفصل الثاني تحت عنوان" **تأمين الأضرار**" في نص المادة 38 التي جاء في مضمونه على أنه:" يحل المؤمن محل المؤمن له في الحقوق والدعاوى تجاه الغير المسؤولين في حدود التعويض المدفوع له، ويجب أن يستفيد أوليا المؤمن له من أية دعوى رجوع حتى استيفائه التعويض الكلي حسب المسؤوليات المترتبة"[1].

وبالنظر إلى مضمون نص المادة 38 نجد أنه إذا تعلق الأمر بضرر تسبب فيه الغير لوكالة السياحة والأسفار وكان هذا الضرر مؤمن عليه، كان لها الحق في الرجوع على الغير الذي تسبب في الضرر وكان مسؤولا عنه، قبل المطالبة بالتعويض من شركة التأمين.

وبالانتقال إلى أحكام القانون رقم 99-06 لسنة 1999 المتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار، نجد أن المشرع الجزائري ألزم وكالات السياحة والأسفار في المادة 19 منه على ضرورة اكتتاب عقد تأمين يغطي مسؤوليتها المدنية والمهنية. كما أن القانون رقم 18 لسنة 1983 المتعلق بتنظيم الشركات السياحية في المادة الرابعة منه يلزم من خلالها شركات السياحة والأسفار على تقديم كفالة مصرفية، عند الرغبة في إقامة نشاط يتصل بالسياحة والسفر من خلال تقديم طلب للحصول على الرخصة، حيث تعد هذه الكفالة بمثابة تأمين لضمان ما قد تلتزم به الشركة من تعويض الذي يتم خصمه من مبلغ الكفالة.

وكما رأينا سابقا وبحكم ما تناولناه في الفصل الأول والمبحث الأول من هذا الفصل يمكن ألا تكون وكالة السياحة والأسفار (المؤمن له) هي مصدر الخطأ، وإنما من استعانت بهم

[1]- المادة 38 من القانون رقم 07-95 المعدل والمتمم السالف الذكر.

لتقديم خدماتها من مرشد سياحي، أو ناقل أو فندقي أو حتى صاحب المطعم، فإذا تحققت مسؤولية وكالة السياحة والأسفار قبل المتضرر عن فعل هؤلاء، هل رجوعه على شركة التأمين يعطي له الحق في الرجوع على الغير الذي كان سببا في صدور الخطأ، كما كان لوكالة السياحة والأسفار حق الرجوع عليه؟

إن الرأي الغالب في هذه المسألة، يرى أنه إذا كان بإمكان وكالة السياحة والأسفار الرجوع على المتسبب في الضرر من مرشد سياحي وناقل وفندقي وغيرهم من مقدمي الخدمات، فإن شركة التأمين كمؤمن لا يكون بإمكانها الرجوع على هؤلاء ما لم يرد شرط في عقد التأمين يقضي بذلك. وفي هذا الصدد كان للمشرع الجزائري رأي مخالف وبين ذلك من خلال أحكام قانون التأمين رقم 07-95 لسنة 1995 المعدل والمتمم في نص المادة 38 منه السالفة الذكر على أنه:" إذا اختار المؤمن له (وكالة السياحة والأسفار) الرجوع على شركة التأمين مباشرة فإن هذه الأخيرة تحل محل المؤمن له (وكالة السياحة والأسفار) في الحقوق والدعاوى تجاه الغير المسؤولين عن إحداث الضرر في حدود التعويض الذي دفعته للمؤمن له (وكالة السياحة والأسفار)".

أما فيما يخص التشريع المصري وبالرجوع إلى نصوص القانون المدني نجد أن المشرع لم ينص على حلول المؤمن محل المؤمن له فيما أداه من تعويضات إلا في حالة التأمين على الحريق الذي جاء من خلال نص المادة 771 من نفس القانون، أما في التأمين على الحياة فقد أقر صراحة على عدم ممارسة الحق في الحلول بموجب المادة 765 من نفس القانون.

أما قانون التأمين الفرنسي فقد جاء خاليا من أي نص يقضي بإمكانية حلول المؤمن محل المؤمن له بالنسبة للتعويض الذي أداه للمتضرر ما عدا الفقرة الثانية من نص المادة L 25-211 منه المتعلقة بالتأمين على السيارات.

وعلى الرغم من الجهود المبذولة فمن الواضح أن هناك نقائص بارزة، إذ أن اشتراط مبلغ التأمين لصالح المستهلك المتضرر يترتب عليه أن يكون لهذا الأخير حقا مباشرا على شركة التأمين وليس دعوى غير مباشرة، إلا أن الفقه -المصري-انتقد ذلك معتبرا أنه يتنافى مع العدالة، إذ جعل مبالغ التأمين عن الأضرار التي لحقت بالمتضرر (المستهلك) مسؤولية المؤمن له، حيث لا يعتبر من العدالة أن لا يستخدم مبلغ التأمين في الوفاء بحق السائح، وكذلك يعتبر أنه ليس من العدالة أيضا أن يستفيد دائني المؤمن له على حساب المتضرر.

أما عن وجهة نظر المشرع الفرنسي فكانت صريحة بموجب نص المادة L-124-3 من قانون التأمينات بشأن إمكانية رجوع الطرف المتضرر عن طريق دعوى مباشرة على شركة التأمين لتحميلها المسؤولية.

وفي هذا السياق ومن خلال الزيارة الميدانية لكل من وكالة شاهين للسياحة والأسفار بولاية عنابة، ووكالة زهير للأسفار بولاية سكيكدة، أكدتا على أن كل وكالة تعمن على عملائها وتضع الشروط في العقد السياحي، وفي حالة أي ضرر يصيب المستهلك سواء كان هذا الضرر ناتض عن خطأ الوكالة الشخصي أو عن فعل الغير الذي عهدت اليه الوكالة بجزء من الت ازماتها، فسن الوكالة مسؤولة عن تعويض هذا الضرر. وأضافت المسؤولة عن العلاقات العامة في وكالة ش اهين ل س فار أنه في رحلة سياحية برمجتها الوكالة إلى دبي، كانت سائحة رفقة ابنتها الصغيرة في المطار، حي انتبهت الطفلة على وجود قطة، فتوجهت إليها رغبة في اللعب معها، ولكن القطة قامت بعضها ما تسبب لها في حساسية للجلد مما أدى بهم إلى نقلها إلى المستشفى. أين تلقت العلاج وتكفلت الوكالة بكل مصاريف العلاج[1].

ثالثا: العلاقة بين شركة التأمين والغير مُحْدِث الضرر

الجدير بالذكر في هذه الحالة أن من اقترف الخطأ الذي ألحق الضرر بالمستهلك ليس المؤمن له (وكالة السياحة والاسفار) بل هم أشخاص لجأت إليهم في تنفيذ الرحلة السياحية من ناقل أو فندقي أو صاحب مطعم أو مرشد سياحي وغيرهم، وبذلك فإن الوكالة السياحية هي المسؤولة عن أعمال هؤلاء الأشخاص اتجاه الطرف المتضرر، وبالتالي فإن مسألة قيام مسؤولية الوكالة عن فعل الغير وجواز رجوع المستهلك والتساؤل الذي يطرح نفسه هل يحق للمؤمن الرجوع على الغير الذي صدر منهم الخطأ، و أجاب عليه جانب من الفقه بأن الغالب في العمل أن تشترط شركة التأمين في العقد أن تحل محل وكالة السياحة و الأسفار في مواجهة من صدر منهم الخطأ(حلول اتفاقي)، فإذا خلى العقد من هذا الشرط فلا يكون أمامها إلا تطبيق القواعد العامة(الحلول القانوني) والذي بدوره يؤذي إلى القول أن المؤمن لا يحل

[1]- أنظر الملحق (5).

محل المؤمن له في الرجوع على الغير الذي صدر منهم الخطأ، بمعنى أن إمكانية رجوع المؤمن على هؤلاء مقتصرة على وجود شرط في عقد التأمين يقضي بذلك[1].

ويتضح ذلك من خلال ما جاء به نص المادة 38 من الأمر 07/95 المتعلق بالتأمينات بأنه" يحل المؤمن محل المؤمن له، في الدعاوى تجاه الغير المسؤولين، في حدود التعويض المدفوع له، ويجب أن يستفيد أولويا المؤمن له من أية دعوى رجوع حتى استيفائه التعويض الكلي حسب المسؤوليات المترتبة"[2]؛ أي أن المادة سالفة الذكر تنص على حق المؤمن (شركة التأمين) في الحلول محل المؤمن له في مطالبة الغير المسؤول عن الضرر، هذا الحق مقيد بحدود التعويض الذي دفعته شركة التأمين، مع إعطاء الأولوية للمؤمن له في استيفاء التعويض الكامل، ، وهذا ما ذهب إليه المشرع الفرنسي في نص المادة L121-12 من قانون التأمين الفرنسي[3]؛ أنه تحل شركة التأمين محل المؤمن له بعد دفع التعويض، مما يسمح لها برفع دعاوى ضد الأطراف المسؤولة عن الضرر، وهذا من أجل استرداد المبلغ المدفوع فقط.

وعليه يمكن لشركة التأمين يمكنها الرجوع على الأطراف المتسببة في الضرر إذا نص عقد التأمين على ذلك، وفي حال عدم وجود هذا الشرط فإن مسؤولية شركة التأمين تخضع للقواعد العامة، وقد أقر كل من التشريع الجزائري والفرنسي هذا الحق لشركات التأمين، مع التأكيد على أولوية المؤمن له (كوكالة السياحة والأسفار) في استرداد التعويض المستحق.

---

[1]- ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص271-272.

[2]- المادة 38 من الأمر 07/95 المتعلق بالتأمينات.

[3] -Art L121-12 Alenia 01 du code des assurances :L'assureur qui a payé l'indemnité d'assurance est subrogé, jusqu'à concurrence de cette indemnité ,dans les droits et actions de l'assuré contre les tiers qui ,par leur fait ,ont causé le dommage ayant donné lieu à la responsabilité de l'assureur .

خلاصة الفصل:

إن وكالة السياحة والأسفار في علاقاتها مع المستهلك تُسأل عن خطئها الشخصي، نتيجة التزامها بجملة من الالتزامات التي يترتب على الاخلال بأحدها أو أكثر إثارة مسؤوليتها، والتي لا تقوم إلا بتوافر أركانها من خطأ وضرر وعلاقة سببية بينهما، وإلى جانب هذه المسؤولية فإنها تسأل عن الخطأ الصادر من الغير. حيث يترتب على الاخلال بالعقد من قبل الوكالة السياحية قيام مسؤولية عقدية، وبالتالي فهي ملزمة بالتعويض عن الضرر الذي أصاب المستهلك مهما كان نوعه أو صورته، سواء كان ضرارا ماديا، أو ماليا، أو حتى أدبيا.

ولضمان الحصول على هذا التعويض بسهولة، يلعب التأمين دورا هاما في تغطية الأضرار الناشئة عن المسؤولية المدنية، فضلا عن توزيع عبء الأضرار على مجموعة من الأشخاص، الشيء الذي يؤمن سهولة دفع التعويض.

خاتمة

خـاتـمـة:

موضوع حماية المستهلك عمومًا والسائح خصوصًا لا يزال قيد الدارسة والتشريع. رغم الاهتمام المتزايد تشريعيًا وقضائيًا وفقهيًا، إلا أن الجهود الحالية تبقى قاصرة. من خلال دارسة تحليلية شاملة للجوانب التشريعية والقضائية والآراء الفقهية في التشريعات المقارنة، توصلنا إلى النتائج الرئيسية التالية:

1. يعتبر السائح الطرف الأضعف في العلاقة التعاقدية، ومستهلكًا يفتقر للخبرة في مواجهة وكالة السياحة والأسفار. هذا ما يجعل حقه في الحماية قائمًا بقوة القانون، لكونه يجمع بين صفتي الطرف الضعيف المذعن والمستهلك غير الخبير.

2. نظم المشرع الجزائري مهام وكالة السياحة والأسفار بموجب القانون 06/99، لكنه قَّصْرَ في تنظيم العلاقة التعاقدية بين السائح والوكالة السياحية. هذا ما أدى إلى إخضاع التزامات ومسؤوليات الوكالة للقواعد العامة. كما أغفل المشرع تسمية خاصة لعقد السياحة، وتناوله عرضًا فقط، في مواد متفرقة، وهذا ما ينطبق على المشرع المصري أيضا، أما المشرع الفرنسي فقد نظم أحكام العقد السياحي وجعله أكثر تفصيلا من حيث تحديد طبيعته القانونية بالإضافة إلى المسؤولية العقدية للوكالة ووسائل الاعفاء منها الأمر الذي سهل من عمل القضاء.

3. تقوم مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن فعل الغير في الرحلات الشاملة بشرطين: أن تعهد الوكالة للغير تنفيذ الت ازمات العقد، وأن يكون مرخصًا لها القيام بذلك.

4. تشكل عقود الإذعان مجالًا خصبًا للشروط التعسفية، حيث تصاغ الشروط لمصلحة الطرف المهني على حساب المستهلك، الذي لا يملك خيار رفضها في ظل الصيغة النمطية للتعاقد.

5. التشريعات التي توفر الحماية للمستهلك من خلال قواعد عقد الاستهلاك، تقدم حماية أشمل مقارنة بتلك التي تعتمد على قواعد عقد الإذعان. فالأولى تحمي كلا الطرفين، بينما تَقْتَصِر الثانية على حماية الطرف المذعن فقط، كما هو الحال في التشريع الفرنسي.

6. حرصا من التشريعات القانونية على توفير الحماية للمستهلك اتضح أن التشريعات المقارنة أكدت على تجريم الإعلان الكاذب أو كما أطلق عليه المشرع الجزائري الاشهار المضلل أو الاشهار غير المشروع.

7. بالنظر إلى موقف كل من المشرع المصري والمشرع الفرنسي والمشرع الجزائري من حماية المستهلك من الشروط التعسفية التي تَرِدُ على عقود الاستهلاك، تبين أن كل من المشرع الفرنسي والمشرع الجزائري حرصا على استحداث آليات جديدة فعالة لمواجهة الشروط التعسفية، وتأمين حماية للمستهلك، على خلاف ما جاء به المشرع المصري الذي عمد إلى حصر التزامات وواجبات الموردين في قوانين ولوائح تنفيذية خاصة بحماية المستهلك.

8. استحالة تحقيق التوازن العقدي في العلاقة التي تربط بين وكالة السياحة والأسفار والمستهلك، يرجع إلى عدم التكافؤ في المجال المعرفي والقانوني والاقتصادي في مواجهة المتدخل صاحب القدرة الاقتصادية والفنية والقانونية.

<u>وعلى ضوء ذلك يمكن تقديم بعض الاقتراحات:</u>

1-ضرورة أن يتدارك المشرع الجزائري أمر وضع أحكام خاصة للعقد السياحي بحكم أنه عقد مركب فالقوانين التي تنظمه متفرقة ومتشعبة بين الأحكام العامة والأحكام الخاصة.

2- ضرورة إعادة النظر في القانون رقم 99-06 المتعلق المؤرخ في 18 ذي الحجة عام 1419 هـ الموافق ل 4 أبريل سنة 1999 يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار واستحداث قواعد قانونية خاصة تتضمن تنظيما للعلاقة التعاقدية بين وكالة السياحة والأسفار والمستهلك.

3- يجب أن تكون النصوص التشريعية المستحدثة تتلاءم مع خصوصية العقد السياحي وكذا تطورات البيئة التكنولوجية.

الملاحق

عقد سفر العمرة رقم:-API-33 / موسم عمرة 1446 هـ

الطرف الأول (وكالة السياحة والأسفار)					
اسم الوكالة	زهير للاسفار		العنوان	حي لاسيا مشروع الاتحاد العام للعمال	
رقم الهاتف الثابت	0.38.74.10.28	رقم الجوال	07.71.19.65.05	البريد الإلكتروني	zoheirtravel2@yahoo.fr

الطرف الثاني (الزبون / المعتمر)							
الاسم	صالح	اللقب	بن بوعزة	تاريخ الميلاد	1977/01/02	مكان الميلاد	الجزائر
الجنس	ذكر ☒ أنثى ☐	العنوان	الجزائر			رقم الجوال	0771190565
رقم الجواز	187359237	تاريخ الإصدار	2018/10/14	تاريخ الانتهاء	2028/10/13	مكان الإصدار	

تكلفة وصنف العمرة					
سعر العمرة	2.719,09 €	الصنف	اقتصادية ☒ نصف مميزة ☐ مميزة VIP ☐		
الدفعة الأولى	1.00 دج	الدفعة الثانية	0.00 دج	الدفعة الثالثة	0.00 دج
الدفعة الأولى	€ 1.0	الدفعة الثانية	€ 0.0	الدفعة الثالثة	€ 0.0

بيانات خاصة برحلة الذهاب							
تاريخ الرحلة	2024/09/24	التوقيت	21:40	رقم الرحلة	AH304	نوع الرحلة	مباشرة ☐ غير مباشرة ☐
الشركة الناقلة	AH	مطار الإقلاع	AAE	مطار الوصول	MED	مدة الانتظار	

بيانات خاصة برحلة العودة					
تاريخ الرحلة	2024/10/09	التوقيت	16:15	رقم الرحلة	AH485
مطار الإقلاع	JED			مطار الوصول	AAE

بيانات خاصة بالإقامة في البقاع المقدسة

مكة المكرمة

اسم الفندق	اعمار أفاق بير بليلة	العنوان		التصنيف		البعد عن الحرم	..... م
فترة الإقامة: من	2024/09/27	إلى	2024/10/09	برنامج الزيارات			

المدينة المنورة

اسم الفندق	مجموعة فنادق اعمار	العنوان		التصنيف		البعد عن الحرم	..... م
فترة الإقامة: من	2024/09/25	إلى	2024/09/27	برنامج الزيارات			

نوعية الغرف

فردية ☐ ثنائية ☐ ثلاثية ☐ رباعية ☒ خماسية ☒

طبيعة الإطعام

كامل (فطور الصباح+غداء+عشاء) ☐ نصف كامل (فطور الصباح+عشاء) ☐ لا يوجد ☒

الخدمات الإضافية / الإشتراطات الخاصة

.....

.....

.....

ملاحظة : تلتزم الوكالة بالتصريح بأية خدمات إضافية و /أو أية اشتراطات خاصة في هذا العقد.

إمضاء الطرف الأول / الوكالة

إمضاء الطرف الثاني / المعتمر

CHAHINE TOURISME & VOYAGES

ANNABA le 29 mai 2024

Reçu de paiement

Reçu de : la somme de : **5 664.00 DZD**
En lettre: **Cinq Mille Six Cent Soixante Quatre Dinars**

Mode de paiement: **Cash**
Réf. Paiement:

Au règlement de :

Billet n° 124-2432383483 de la compagnie AIR ALGERIE

HAHINE TOURISME & VOYAGE **Caisse**

NB: Toute annulation ou modification sera pénalisée

VOUCHER N° : 003415/09/2024

N° de Réservation	3415
Hôtel	Solaria & Thalasso *****
Adresse	Rue de la Médina - Yasmine Hammamet -8057- Tunisie
Téléphone Hôtel	72 241
Client	959
Date validation de réservation	***Chahine Tourisme Et Voyages***
Date de réservation	01/09/2024 à 22:39
Date de séjour	01/09/2024 22:35
Nuitées	Du 08/09/2024 Au 12/09/2024
Arrangement	4 nuitées
Supplier BookingRef	Soft All Inclusive 9324

Chambres 1	Adultes	Enfants	Bebés
Chambre Double Standard			
Total Chambre	**1 (Adultes: 2, Enfants: 0, Bébé: 0)**		

Commentaire :

Conditions d'annulation spécifique

Pénalité de 160176 à partir du 2024-09-08
Pénalité de 160176 dans le cas de No Show

Conditions Générale de vente

Important : Check in : A partir de 14:00 - Check out :12:00

Taxe de Séjour: Une taxe touristique de séjour est appliquée à tous les clients (+12 ans) par nuitée, payable par le client dès son arrivée
A l'hôtel contre un reçu de 2 DT/nuitée/Adulte (pour hôtel 2* et 3*) et 3 DT/nuitée/Adulte (pour hôtel 4* et 5*).
Toute modification de la réservation peut engendrer des frais supplémentaires.
L'agence décline toute responsabilité si le Voucher n'est pas conforme au bon de réservation et si l'Age de l'enfant n'est pas conforme au Voucher.

Chahine Tourisme Et Voyages
vous souhaite un excellent séjour

Electronic Ticket
CHAHINE VOYAGE ET TOURISME

Ref: WS000266833
N° PNR: W3J2OW
Status Confirmed at 2024-08-22 09:52:00.0 by CHAHINE VOYAGE ET TOURISME

Flight Information

Airline : Air ALGERIE AH Class : N Depart : (ALG)ALG-Algiers Arrive : (BOD)BOD-Bordeaux Departure Terminal : 4	Flight No : 2439 Status : Confirmed Date : 2024-08-27 Date : 2024-08-27 Arrival Terminal : A	Duration : 02:00 Baggage Allowance : 2P Time : 09:55 Time : 12:55
Airline : Air ALGERIE AH Class : B Depart : (BOD)BOD-Bordeaux Arrive : (ALG)ALG-Algiers Departure Terminal : A	Flight No : 2438 Status : Confirmed Date : 2024-09-03 Date : 2024-09-03 Arrival Terminal : 4	Duration : 01:55 Baggage Allowance : 2P Time : 08:00 Time : 08:55

Traveler

Passanger	Passport	E-Ticket Number
XXXX	XXXX	712-2400048425

Price Details

Price DZD 72411

Important information to passengers

Our company wishes you a pleasant trip. This document establishes the creation of your electronic ticket (s) in our computer systems. It does not constitute a ticket. For more information, contact us.

Agency: CHAHINE VOYAGE ET TOURISME
Adress :ANNABA, 23000

الـشـركـة الـجـزائـريـة لـلـتـأمـيـنـات
COMPAGNIE ALGÉRIENNE DES ASSURANCES
CAAT

Visa M.F. N° 01 du 16/03//1998

POLICE D'ASSURANCE
RESPONSABILITE CIVILE GENERALE

CONDITIONS GENERALES

CONTRAT D'ASSURANCE
RESPONSABILITE . CIVILE DECENNALE

Le présent contrat est régi tant par l'ordonnance n° 95.07 du 25 Janvier 1995 relative aux assurances, modifiée et complétée par la loi 06 – 04 du 20 février 2006 que par l'ordonnance n° 75.58 du 26 Septembre 1975 portant code civil.

Il est constitué par les présentes conditions générales, conventions spéciales et conditions particulières qui suivent.

VISA N° 01/MF/DGT/DASS/ du 03/02/2010
CODE 13.50

KSA VISA تأشيرة السعودية EVISA

المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

Visa No.	6125523953	رقم التأشيرة
Valid From	15/09/2024	صالحة اعتباراً من
Valid Until	٩٠ يوم، بحد أقصى ١٥/١٠/١٤٤٦ هـ 90 Days, until 13/04/2025	صالحة لغاية
Duration of Stay	٩٠ يوم، بحد أقصى ٢٠/٠٧/١٤٤٦ هـ 90 Days, until 29/04/2025	مدة الإقامة
Passport No.	187359237	رقم الجواز

Place of issue	Saudi Digital Embassy - السفارة السعودية الرقمية	مصدر التأشيرة
Name	طالح بن بوعزة	الاسم
Nationality	Algeria - الجزائر	الجنسية
Birth Date	02/01/1977	تاريخ الميلاد
Visa Type	Umrah - عمرة	نوع التأشيرة
Umrah Operator	مؤسسة مآثر الضيافة لخدمات المعتمرين	مكتب العمرة
External Agent	زهير للأسفار	الوكيل الخارجي
Border No.		رقم الحدود

Visa No. 6125523953 رقم التأشيرة

Application No. E774942430 رقم الطلب

* حسب تقويم أم القرى

الملحق ١٥

4,3 12,1

For visa inquiry
Please scan QR code

للاستعلام عن التأشيرة
يرجى مسح رمز الاستجابة السريعة

1<DZABENBOUAZZA<<SALAH<<<<<<<<<<<<<<<<<<<<<<
1873592373DZAD2011977511310202B1<<<<<<<<<<02

Mutaimer Insurance Certificate

Policy No. 4647919988B2001
Name BENBOUAZZA SAJJAH
Nationality Algeria
Passport No 187369237
Cover Type : Umrah Medical & General Accidents - Emergency cases
Period of insurance : 30 Days effective from Date of Entry to Kingdom

Table of Benefits

Death Benefits

Maximum Limit for Death Benefits: (SR 100,000 per person)

Repatriation Expenses (Limit: maximum limit)

Dental Treatment (Limit: maximum limit)

Medical Treatment (Limit: maximum limit)

Hospital Daily Allowance (Limit: maximum limit)

Coverage for Pre-existing Medical Conditions (Limit: maximum limit)

Coverage for Pregnancy Complications (Limit: maximum limit)

Coverage for Newborn Baby (Limit: maximum limit)

Coverage for Accidental Death (Limit: maximum limit)

Coverage for Permanent Disability (Limit: maximum limit)

Coverage for Loss of Baggage (Limit: maximum limit)

Coverage for Loss of Passport (Limit: maximum limit)

Coverage for Flight Delay (Limit: maximum limit)

Coverage for Flight Cancellation (Limit: maximum limit)

Coverage for Missed Connection (Limit: maximum limit)

Coverage for Trip Interruption (Limit: maximum limit)

Coverage for Rental Car Damage (Limit: maximum limit)

Coverage for Personal Liability (Limit: maximum limit)

Coverage for Legal Expenses (Limit: maximum limit)

Coverage for Emergency Evacuation (Limit: maximum limit)

Coverage for Search and Rescue (Limit: maximum limit)

Coverage for Ambulance Services (Limit: maximum limit)

Coverage for Hospital Cash Benefit (Limit: maximum limit)

Coverage for Outpatient Treatment (Limit: maximum limit)

Coverage for Prescription Medicines (Limit: maximum limit)

Coverage for Vaccinations (Limit: maximum limit)

Coverage for Preventive Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Chronic Illness (Limit: maximum limit)

Coverage for Mental Health Treatment (Limit: maximum limit)

Coverage for Substance Abuse Treatment (Limit: maximum limit)

Coverage for Alternative Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Physiotherapy (Limit: maximum limit)

Coverage for Chiropractic Treatment (Limit: maximum limit)

Coverage for Acupuncture (Limit: maximum limit)

Coverage for Homeopathy (Limit: maximum limit)

Coverage for Naturopathy (Limit: maximum limit)

Coverage for Ayurveda (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Chinese Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Arabic Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional African Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Indian Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Native American Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Australian Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional European Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Asian Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Middle Eastern Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional South American Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional North American Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Pacific Islander Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Caribbean Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Central American Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional South Asian Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional East Asian Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Southeast Asian Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Central Asian Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Oceanian Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Antarctic Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Arctic Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Space Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Underwater Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Mountain Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Desert Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Jungle Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Rainforest Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Tundra Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Savanna Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Steppe Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Prairie Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Pampas Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Veld Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Fynbos Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Karoo Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Namib Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Kalahari Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Sahara Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Gobi Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Taklamakan Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Thar Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Arabian Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Mesopotamian Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Persian Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Anatolian Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Caucasian Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Balkan Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Scandinavian Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional British Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Irish Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Scottish Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Welsh Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Icelandic Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Faroese Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Greenlandic Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Canadian Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional American Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Mexican Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Brazilian Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Argentinian Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Chilean Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Peruvian Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Colombian Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Venezuelan Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Ecuadorian Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Bolivian Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Paraguayan Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Uruguayan Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Guyanese Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Surinamese Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional French Guianese Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Falkland Islands Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional South Georgia and the South Sandwich Islands Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Bouvet Island Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Heard Island and McDonald Islands Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Australian Antarctic Territory Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Ross Dependency Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Peter I Island Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Queen Maud Land Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Antarctic Peninsula Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Weddell Sea Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Bellingshausen Sea Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Amundsen Sea Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Ross Sea Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Pacific Ocean Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Atlantic Ocean Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Indian Ocean Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Southern Ocean Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Arctic Ocean Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Mediterranean Sea Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Black Sea Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Caspian Sea Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Red Sea Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Persian Gulf Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Gulf of Oman Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Arabian Sea Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Bay of Bengal Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Andaman Sea Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional South China Sea Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Philippine Sea Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Sea of Japan Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional East China Sea Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Yellow Sea Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Bohai Sea Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Sea of Okhotsk Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Bering Sea Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Chukchi Sea Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Beaufort Sea Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Baffin Bay Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Hudson Bay Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Labrador Sea Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Gulf of St. Lawrence Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Bay of Fundy Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Gulf of Maine Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Long Island Sound Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Chesapeake Bay Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Delaware Bay Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Barnegat Bay Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Great South Bay Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Peconic Bay Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Shinnecock Bay Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Moriches Bay Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Great South Bay Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Jamaica Bay Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Raritan Bay Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Sandy Hook Bay Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Newark Bay Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Hackensack River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Passaic River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Hudson River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional East River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Harlem River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Bronx River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Long Island Sound Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Connecticut River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Thames River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Housatonic River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Naugatuck River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Quinnipiac River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Mattabassett River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Farmington River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Salmon River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Scantic River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Willimantic River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Shetucket River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Quinebaug River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Pawcatuck River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Wood River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Pawtuxet River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Blackstone River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Taunton River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Charles River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Mystic River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Neponset River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Weymouth Fore River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Weymouth Back River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Hingham Bay Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Quincy Bay Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Dorchester Bay Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Boston Harbor Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Massachusetts Bay Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Cape Cod Bay Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Nantucket Sound Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Vineyard Sound Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Buzzards Bay Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Rhode Island Sound Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Narragansett Bay Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Block Island Sound Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Long Island Sound Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Connecticut River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Thames River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Housatonic River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Naugatuck River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Quinnipiac River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Mattabassett River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Farmington River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Salmon River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Scantic River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Willimantic River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Shetucket River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Quinebaug River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Pawcatuck River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Wood River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Pawtuxet River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Blackstone River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Taunton River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Charles River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Mystic River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Neponset River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Weymouth Fore River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Weymouth Back River Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Hingham Bay Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Quincy Bay Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Dorchester Bay Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Boston Harbor Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Massachusetts Bay Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Cape Cod Bay Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Nantucket Sound Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Vineyard Sound Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Buzzards Bay Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Rhode Island Sound Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Narragansett Bay Medicine (Limit: maximum limit)

Coverage for Traditional Block Island Sound Medicine (Limit: maximum limit)

GARANTIE	COUVERTURE	LIMITE	FRANCHISE
Assistance	[illegible] Sans dépenses d'urgence : Prolongation du séjour pour raison de maladie [illegible] Déplacement d'un parent suite à une hospitalisation de l'Assuré de plus de 10 jours : Transport du rapatriement du bénéficiaire de la Envoi de médicaments si non disponible dans le pays où l'Assuré s'est déplacé : Déplacement en cas de décès d'un ascendant ou descendant : Localisation et expédition des bagages et effets personnels jusqu'au domicile de l'assuré ; Remboursement de renseignements suite à l'annulation du vol précédent (délai de 48 heures) : Retard d'un vol régulier de plus de 6 heures : Annulation du voyage (frais non remboursables) : Retard de bagages enregistrés de plus de 6 heures : Perte de bagages enregistrés en complément du remboursement de la compagnie aérienne : Défense juridique de l'assuré en cas d'accident de la circulation Caution dues à ces procédures pénales suite à un accident de la circulation de l'assuré Déplacement suite à l'interruption du voyage des enfants (Garde d'enfants et rapatriement chez) Transmission de messages urgents Informations .	1 000 € 100 €/jours – max 5 jours [illegible] 4 jours Frais réels Illimité Frais réels (billet économique) Illimité 1 500 € (achats de premières nécessités) 150 € par séjour-hôtel - [illegible] Frais réels (billet un pénalités) 100 € (achats de premières nécessités) 2 100 € - 1 000 € 5 000 € - [illegible] Illimité Voir conditions particulières Voir conditions particulières	[illegible] [illegible] de 50EFranchise [illegible] de [illegible] Frais
Décès par accident			Néant
Incapacité permanente totale ou partielle			Franchise Absolue de 25%
Remboursement des frais de transport	.	5 000 DA	Néant
Remboursement des frais de [illegible]	En cas de décès de l'une des personnes membre famille, un forfait funéraire sera versé à l'assuré dans le monde entier aux conditions particulières	Voir conditions particulières	Néant

EXCLUSIONS - DECHEANCE – NULLITES

Sont exclus de la présente assurance, les cas indiqués dans les limitations

Exclusions Générales

-La guerre civile ou étrangère déclarée ou non. Les catastrophes naturelles : les inondations, les tremblements de terre, l'éruption volcanique, les cyclones, les météorites. -Les événements résultant d'actions terroristes, émeutes, actes de sabotage commis dans le cadre d'actions concertées. -Les événements résultant d'une radioactivité nucléaire et les phénomènes de pollution. Les événements résultant de la participation de l'assuré à des paris et des compétitions. -Actions des forces armées ou de la police, d'une force majeure qui empêche l'Assisteur d'intervenir.

Exclusions Particulières

[illegible]

-Tous les frais médicaux engagés par l'Assuré dans le pays de résidence (Algérie).
-Les accidents provoqués intentionnellement par l'Assuré lui-même.
-Le suicide ou tentative de suicide et leurs complications immédiates et les séquelles qui en sont occasionnées.
-La mort ou les lésions occasionnées directement par des actions coloyées du bénéficiaire.
-Les conséquences en raison de maladies psychiques produits par l'absorption excessive d'alcool, de drogues, de substances toxiques, de narcotiques ou de médicaments acquis sans prescription médicale.
-Transport médical ou rapatriement dû à une maladie ou à un accident pouvant être traités sur place.
-Toute blessure d'une gravité bénigne. La prise en charge des traumatismes [illegible] l'Assisteur ou un établissement public, les [illegible] sans moto.

[illegible]

-Les soins ou traitement prodigués pour un membre de la famille.

1- Toute contamination par le COVID-19 suite à l'occasion d'un déplacement [illegible] sauf mesures décidées par le ministère de la Santé algérien ou consulaire en cas d'un pays d'exposition au risque de contamination par le COVID-19 le jour du départ du bénéficiaire.

2- Le pays de destination n'est pas recommandé ou est en Zone Rouge pour

Imprimé le : 25/12/2023

N°Police :9190A 23 8076 00436/1

Option - Prévoyance	Option A - 200 000 D.A.
Date De Délivrance	01/08/2023
N° De Passeport	309196974
Destination	France (Espace Schengen)

Date Expiration :12/01/2024

Garanties Accordé	Limites de Garanties	Primes
Assistance voyage - Adhésion individuelle	30 000 €	0,00
Décès par Accident	200000 DA	0,00
Incapacité Permanente	200000 DA	0,00
Remboursement des Frais de Transport	15000 DA	0,00
Remboursement des Frais Médicaux	3000 DA	0,00

Le 25/12/2023

Imprimé par : [illegible]

N°Police :9190A 23 8076 00436/1

Adhérant N°: 1 XXXXXXX

Date de naissance:24/03/1985
Catégorie:1

Option - Prévoyance Option A - 200 000 D.A.
Date De Délivrance 05/01/2019
N° De Passeport 196026097
Destination France (Espace Schengen)

Date Effet :29/12/2023
Date Expiration :12/01/2024

Garanties Accordé	Limites de Garanties	Primes
Assistance voyage - Adhésion individuelle	30 000 €	0,00
Décès par Accident	200000 DA	0,00
Incapacité Permanente	200000 DA	0,00
Remboursement des Frais de Transport	15000 DA	0,00
Remboursement des Frais Médicaux	3000 DA	0,00

Adhérant N°: 2 XXXXX

Date de naissance:21/01/1987
Catégorie:1

Option - Prévoyance Option A - 200 000 D.A.
Date De Délivrance 06/01/2019
N° De Passeport 196031499
Destination France (Espace Schengen)

Date Effet :29/12/2023
Date Expiration :12/01/2024

Garanties Accordé	Limites de Garanties	Primes
Assistance voyage - Adhésion individuelle	30 000 €	0,00
Décès par Accident	200000 DA	0,00
Incapacité Permanente	200000 DA	0,00
Remboursement des Frais de Transport	15000 DA	0,00
Remboursement des Frais Médicaux	3000 DA	0,00

Adhérant N°: 3 XXXXXX

Date de naissance:18/04/2015
Catégorie:1

Option - Prévoyance Option A - 200 000 D.A.
Date De Délivrance 01/08/2023
N° De Passeport 309196973
Destination France (Espace Schengen)

Date Effet :29/12/2023
Date Expiration :12/01/2024

Garanties Accordé	Limites de Garanties	Primes
Assistance voyage - Adhésion individuelle	30 000 €	0,00
Décès par Accident	200000 DA	0,00
Incapacité Permanente	200000 DA	0,00
Remboursement des Frais de Transport	15000 DA	0,00
Remboursement des Frais Médicaux	3000 DA	0,00

Adhérant N°: 4 XXXXXXX

Date de naissance:05/02/2017
Catégorie:1

Date Effet :29/12/2023

Imprimé par :stn.nat Le:23/12/2023

Electronic Ticket
CHAHINE VOYAGE ET TOURISME

Ref: WS000266833
N° PNR: W3J2OW
Status Confirmed at 2024-08-22 09:52:00.0 by CHAHINE VOYAGE ET TOURISME

Flight Information

Airline : Air ALGERIE AH Class : N Depart : (ALG)ALG-Algiers Arrive : (BOD)BOD-Bordeaux Departure Terminal : 4	Flight No : 2439 Status : Confirmed Date : 2024-08-27 Date : 2024-08-27 Arrival Terminal : A	Duration : 02:00 Baggage Allowance : 2P Time : 09:55 Time : 12:55
Airline : Air ALGERIE AH Class : B Depart : (BOD)BOD-Bordeaux Arrive : (ALG)ALG-Algiers Departure Terminal : A	Flight No : 2438 Status : Confirmed Date : 2024-09-03 Date : 2024-09-03 Arrival Terminal : 4	Duration : 01:55 Baggage Allowance : 2P Time : 08:00 Time : 08:55

Traveler

Passanger	Passport	E-Ticket Number
XXXX	XXXX	712-2400048425

Price Details

Price DZD 72411

Important information to passengers

Our company wishes you a pleasant trip. This document establishes the creation of your electronic ticket (s) in our computer systems. It does not constitute a ticket. For more information, contact us.

Agency: CHAHINE VOYAGE ET TOURISME
Adress :ANNABA, 23000

قائمة المصادر و المراجع

أولا: المصادر والمراجع باللغة العربية

I. المصادر:

1- النصوص والقوانين الوطنية:

القوانين:

- القانون رقم 89-02 المؤرخ في 07 فيفري 1989، يتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك، (الجريدة الرسمية، العدد 06 المؤرخة في فيفري 1989) (ملغى).
- القانون 90-05 المؤرخ في 23 رجب الموافق ل 19 فبراير 1990 المتعلق بوكالات السياحة والأسفار، (الجريدة الرسمية، العدد 08، المؤرخة في 21 فبراير 1990).
- القانون 99-01 المؤرخ في 06 يناير 1999، الذي يحدد القواعد التي تحكم المتعلق بالفندقة، (الجريدة الرسمية، العدد 02، المؤرخة في 10 يناير 1999).
- القانون رقم 99-06 المؤرخ في 04 أبريل 1999، الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، (الجريدة الرسمية، العدد 24، المؤرخة في 07 أبريل 1999).
- القانون 01-13 المؤرخ في 07 غشت 2001 يتضمن توجيه النقل البري وتنظيمه، (الجريدة الرسمية، العدد 44، المؤرخة في 08 غشت 2001)، المعدل والمتمم بالقانون رقم 11-09 المؤرخ في 05 يونيو 2011، (الجريدة الرسمية، العدد 32، المؤرخة في 08 يونيو 2011).
- القانون رقم 04-02 المؤرخ في 23 يونيو سنة 2004، الموافق ل 23 يونيو لسنة 2004، يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، (الجريدة الرسمية، العدد 14، المؤرخة في 27 يونيو2004).
- القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فبراير 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، (الجريدة الرسمية، العدد 15، المؤرخة في 08 مارس 2009).
- القانون رقم 18-05 المؤرخ في 10 مايو 2018 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، (الجريدة الرسمية، العدد 28 المؤرخة في 16 مايو 2018).

الأوامر:

- الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون المدني الجزائري، (الجريدة الرسمية، العدد 78، المؤرخة في 30 سبتمبر 1975)، المعدل والمتمم.
- الأمر 75-59 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون التجاري الجزائري، (الجريدة الرسمية، العدد 101، المؤرخة في 19 ديسمبر 1975)، المعدل والمتمم.
- الأمر 95-06 المؤرخ في 25 يناير 1995 المتعلق بالمنافسة، (الجريدة الرسمية، العدد 09، المؤرخة في 22 فبراير 1995).
- الأمر 95-07 المؤرخ في 25 يناير 1995، المتعلق بالتأمينات المعدل والمتمم (الجريدة الرسمية، العدد 13، المؤرخة في 08 مارس1995).

المراسيم:

- المرسوم التنفيذي 90-266 المؤرخ في 15 سبتمبر 1990 يتعلق بضمان المنتوجات والخدمات، (الجريدة الرسمية، العدد 40، المؤرخة في 19 سبتمبر 1990).
- المرسوم التنفيذي 2000-81 المؤرخ في 09 أبريل 2000 المحدد لشروط استغلال خدمات النقل البحري وكيفياته، (الجريدة الرسمية، العدد 21، المؤرخة في 12 أبريل 2000).
- المرسوم التنفيذي 06-306 المؤرخ في 10 سبتمبر 2006 المحدد للعناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية، (الجريدة الرسمية، العدد 56، المؤرخة في 11 سبتمبر 2006).
- المرسوم التنفيذي 10-2010 المؤرخ في 14 يوليو 2010، الذي يحدد شروط وكيفيات إنشاء وكالات السياحة والأسفار في إطار نشاطاتها، (الجريدة الرسمية، العدد 44، المؤرخة في 21 يوليو 2010).
- المرسوم التنفيذي 13-378 المؤرخ في 09 نوفمبر 2013 المحدد للشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك، (الجريدة الرسمية، العدد 58، المؤرخة في18 نوفمبر 2013).

- المرسوم التنفيذي 17-161 المؤرخ في 15 مايو 2017 المحدد لشروط إنشاء وكالات السياحة والأسفار واستغلالها، (الجريدة الرسمية، العدد 30، المؤرخة في 17 مايو 2017).

2- النصوص والقوانين الأجنبية:

- القانون المصري رقم 131 لسنة 1948 المتضمن القانون المدني المعدل، (الجريدة الرسمية، العدد 108، مكرر (أ) المؤرخة في 29 يوليو 1948). المنشورة على الموقع: https://faolex.fao.org/docs/pdf/egy212999.pdf
- القانون المصري رقم 38 لسنة 1977 بتنظيم الشركات السياحية المعدل، (الجريدة الرسمية، العدد 26، المؤرخة في 30 يونيو 1977). المنشورة على الموقع: https://manshurat.org/node/145
- القانون المصري رقم 125 لسنة 2008 المعدل للقانون رقم 38 لسنة 1977 بتنظيم الشركات السياحية، (الجريدة الرسمية، العدد 23 مكرر (ب)، المؤرخة في 11 جوان 2008). المنشورة على الموقع: https://manshurat.org/node/28840
- القانون المصري رقم 181 لسنة 2018 المتعلق بقانون حماية المستهلك، (الجريدة الرسمية، العدد 37، المؤرخة في 13 سبتمبر 2018). المنشورة على الموقع: https://www.wipo.int/wipolex/ar/legislation/details/19866

II. المراجع:

1- الكتب

أ- <u>الكتب العامة:</u>

- إبراهيم عبد العزيز داود، حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية دراسة تحليلية مقارنة في ضوء نظريتي عقود الإذعان وعقود الاستهلاك، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر.
- أسماء تخنوني، شرح القانون المدني الجزائري" النظرية العامة للالتزام"، برتي للنشر والتوزيع، الجزائر، 2022.
- إيمان بوشارب، حماية المستهلك من الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك، دار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر 2018.
- الحاج أحمد بابا عمي، الجمع بين تعويض المسؤولية المدنية وتعويض التأمين، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت–لبنان، 2014.
- خالد جمال أحمد، الالتزام بالإعلام قبل التعاقد، دار النهضة العربية، القاهرة، 2004.
- ريواز فائق حسين، عقود التأمين من المسؤولية وضمان الاستثمار، الطبعة الأولى (أغسطس 2013)، دار الكتب والوثائق القومية، الإسكندرية، 2014.
- سعيد مقدم، نظرية التعويض عن الضرر المعنوي، (د، ط)، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر 1992.
- عبد الرزاق أحمد السنهوري، الوجيز في شرح القانون المدني، نظرية الالتزام بوجه عام، "المصادر، الإثبات، الآثار، الأوصاف، الانتقال، الانقضاء"، (د، ط)، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر 1966.
- ــــــــــــــــــ، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، الجزء السابع، المجلد الثاني، عقود الغرر، عقود المقامرة والرهان والمرتب مدى الحياة، عقد التأمين، (د، ط)، دار إحياء التراث العربي، بيروت، لبنان، (د، ت، ن).

- ـــــــــــــــــــــــ، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، الجزء الثاني، نظرية الالتزام بوجه عام، الإثبات، أثار الالتزام، (د، ط)، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر 1968.
- ـــــــــــــــــــــــ، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، الجزء الأول، نظرية الالتزام بوجه عام، مصادر الالتزام" العقد، العمل غير المشروع، الإثراء بلا سبب، القانون"، (د، ط)، دار إحياء التراث العربي، بيروت، لبنان، (د، ت، ن).
- العربي بلحاج، أبحاث ومذكرات في القانون والفقه الإسلامي، الجزء الأول، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1996.
- علي فيلالي، الالتزامات النظرية العامة للعقد، الطبعة الثانية، موفم للنشر والتوزيع، الجزائر 2005.
- محمد سعيد جعفور، مدخل إلى العلوم القانونية–الوجيز في نظرية القانون، ج1، ط21، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2017.
- محمد مهدي الصغير، قانون حماية المستهلك–دراسة تحليلية مقارنة–، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.
- معراج جديدي، محاضرات في قانون التأمين الجزائري، (د، ط)، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007.

ب- <u>الكتب المتخصصة:</u>

- أيمن فوزي المستكاوي، عقد الفندقة الالتزامات والحقوق الناشئة عنه–دراسة مقارنة، دار الفكر الجامعي للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2014.
- بتول صراوة عبادي، العقد السياحي دراسة قانونية مقارنة، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، الطبعة 01، 2012.
- رشا علي الدين، النظام القانوني لعقد السياحة الإلكتروني، (د، ط)، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر 2010.

- سامان سليمان إلياس الخالتي، عقد الرحلة السياحية دراسة تحليلية مقارنة في القانون المدني، (د، ط)، دار الكتاب القانونية، المحلة الكبرى، مصر 2011.
- ضحى محمد سعيد النعمان، المسؤولية المدنية لمتعهدي السفر والسياحة، دراسة مقارنة، (د، ط)، دار الكتب القانونية، المحلة الكبرى، مصر2014.

2 -الرسائل العلمية:

أ- أطروحات الدكتوراه:

- أحمد بورزق، الشروط التعسفية في عقد المعاوضة بين الفقه الإسلامي والقانون الوضعي، أطروحة دكتوراه علوم في العلوم الإسلامية، تخصص شريعة وقانون، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر،2015/2014.
- رفيقة بوالكور، حماية المستهلك من خلال الالتزام بالإعلام، أطروحة دكتوراه، تخصص القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2019.
- زليخة حيمر، العقد السياحي، دراسة مقارنة، أطروحة دكتوراه، تخصص قانون خاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، سنة 2022/2021.
- زهور دقايشية، النظام القانوني للمسؤولية المدنية لمقدمي الخدمات، أطروحة دكتوراه، تخصص قانون المنافسة والاستهلاك، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، سنة 2018/2017.
- سميحة بشينة، عقد السياحة أطروحة دكتوراه، علوم في القانون، تخصص عقود مدنية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي، أم بواقي، سنة 2019/2018.
- عبد الرزاق بولنوار، التزام المهني بالإعلام، أطروحة دكتوراه، تخصص قانون خاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، سنة 2017/2016.

- ليلى حبشاوي، مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن تنفيذ عقد السياحة والأسفار، أطروحة دكتوراه علوم، تخصص قانون خاص، كلية الحقوق، جامعة الجزائر1، سنة 2018/2017.
- مباركة حنان كركوري، عقود السياحة والأسفار، أطروحة دكتوراه، تخصص قانون الأعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، سنة 2020/2019.
- محمد أمين قاسمي، الخطأ الطبي في إطار المسؤولية المدنية، أطروحة دكتوراه، تخصص قانون خاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد دراية، أدرار، السنة الجامعية 2020/2019.
- محمد جريفيلي، حماية المستهلك في نطاق العقد–دراسة مقارنة–، أطروحة دكتوراه، القانون العام المعمق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد دراية أدرار، سنة 2018/2017.
- مليكة محمودي، العقد السياحي بين قواعد نظرية العقد والتشريعات الخاصة، دراسة مقارنة، أطروحة دكتوراه، تخصص قانون خاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ابن خلدون، تيارت، سنة 2020/2019.
- نبيل بن عديدة، الالتزام بالإعلام وتوابعه في مجال قانون الاستهلاك، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة وهران2، سنة 2018/2017.

ب–مذكرات الماجستير:

- آدم جمعة عمار سالم، مفهوم الغير في نطاق المسؤولية العقدية، الفصل التمهيدي من مذكرة ماجستير، حقوق، كلية الحقوق، جامعة المنصورة، (دون سنة تخرج).
- أمجد أرحومة محمد الخويلدي، الشرط الجزائي وأثره على المتعاقدين–دارسة مقارنة بين القانون المدني والشريعة الإسلامية–، مذكرة ماجستير في الشريعة والقانون، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية ،2016.

- إيمان بوشارب، حماية المستهلك من الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك، مذكرة ماجستير، تخصص قانون العقود المدنية، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي–أم بواقي–الجزائر، 2012/2011.
- خيرة علي خوجة، القوة القاهرة في القانون المدني الجزائري، مذكرة ماجستير، تخصص عقود والمسؤولية، كلية الحقوق والعلوم الإدارية، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2002.
- رابح بلعزوز، النظام القانوني لعقد السياحة والأسفار في التشريع الجزائري، مذكرة ماجستير، تخصص عقود ومسؤولية، كلية الحقوق والعلوم التجارية، جامعة بومرداس، السنة الجامعية 2005.
- رضا قربة، سلطة القاضي في تقدير التعويض، دراسة في إطار المسؤولية العقدية، مذكرة ماجستير في القانون الخاص، فرع عقود ومسؤولية، كلية الحقوق جامعة الجزائر، سنة 2013/2012.
- زليخة حيمر، مسؤولية وكالات السياحة والأسفار عن إخلالها بالتزاماتها تجاه المتعاملين معها، مذكرة ماجستير، في الحقوق، 2017/2016.
- سعيدة العائبي، الحماية الجزائية لحق المستهلك في الإعلام، مذكرة ماجستير، تخصص قانون جنائي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، سنة 2012/2011.
- صابرينة بيطار، التعويض في نطاق المسؤولية المدنية في القانون الجزائري، مذكرة ماجستير، فرع القانون الخاص الأساسي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد دراية، أدرار، سنة 2015.
- عبد الكريم جواهرة، الالتزام بالسلامة في عقد البيع، مذكرة ماجستير، في العقود والمسؤولية، كلية الحقوق جامعة الجزائر، (د، س، ن).
- عليان عدة، الالتزام بالتحذير من مخاطر الشيء المبيع، مذكرة ماجستير، فرع عقود ومسؤولية، كلية الحقوق، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2009/2008.

- فاطمة الزهراء زيتوني، دور القاضي في تنفيذ العقد في المواد المدنية، مذكرة ماجستير، فرع عقود ومسؤولية، كلية الحقوق، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، السنة الجامعية 2009/2008.
- قماز ليلى إلدياز، الروابط القانونية بين وكالات السياحة والسفر والعملاء، مذكرة ماجستير، تخصص قانون النقل، كلية الحقوق، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، سنة 2004/2003.
- محمد بن حمار، حماية المستهلك في عقد السياحة والأسفار، مذكرة ماجستير، فرع قانون حماية المستهلك والمنافسة، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، سنة 2016/2015.
- نور الهدى مرزوق، التراضي في العقود الالكترونية، مذكرة ماجستير فرع المسؤولية المهنية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، سنة 2012.
- وسيلة بن جدو، مسؤولية وكالات السياحة والأسفار، مذكرة ماجستير، فرع العقود والمسؤولية، كلية الحقوق بن عكنون، جامعة الجزائر 1، سنة 2013/2012.

3- المقالات العلمية:

- أحمد السعيد الزرقد، الروابط القانونية الناشئة عن عقد الرحلة، مجلة الحقوق الكويتية، المجلد 22، العدد 01، مارس1998.
- أحمد رباحي، أثر التفوق الاقتصادي للمحترف في فرض الشروط التعسفية في القانون الجزائري والقانون المقارن، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد5، جانفي 2008.
- أحمد عبد السلام (2020/12/25)، الضرر في المسؤولية العقدية (بحث في موسوعة حماة الحق . (تم الاطلاع بتاريخ: 2024/05/28 على الساعة 17:00 رابط الموقع: https://jordan-lawer.com
- أحمد مواقي بناني، الالتزام بضمان السلامة، المفهوم، المضمون، أساس المسؤولية، مجلة الفكر، العدد العاشر، سنة 2011.

- إسماعيل محمد المحارقي، الحماية القانونية لعديم الخبرة من الشروط التعسفية، دارسة فقهية قضائية مقارنة، مجلة الحقوق، صادرة عن مجلس النشر العلمي، الكويت، العدد الرابع، ديسمبر 2006.
- أنيسة بسكري، مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك دارسة مقارنة، مجلة دائرة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، المجلد 05، العدد 02، 2021.
- إيمان خلادي، الالتزام بضمان السلامة في عقود السياحة والسفر، مجلة الدراسات والبحوث القانونية، المجلد 03، العدد 10، سبتمبر 2018.
- إيمان سويسي وياسين مقدم، أحكام التعويض بين المسؤولية المدنية والنظم الخاصة، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد 08، العدد 02، جوان 2023.
- بدرة لعور، الإشهار التضليلي كوسيلة لخرق نزاهة الممارسات التجارية في التشريع الجزائري، مجلة المفكر، جامعة محمد خيضر –بسكرة، المجلد 13، العدد 02، جانفي 2018.
- جابر محجوم على وصابر بن علي القديري، الالتزام بضمان السلامة في عقد السياحة– دارسة تحليلية مقارنة بين القانون القطري والفرنسي، المجلة الدولية للقانون، عدد خاص، تصدر عن كلية القانون، دار نشر جامعة قطر، 2019.
- حسينة شرون وحملاوي نجاة، حماية المستهلك من الشروط التعسفية في ظل القانون02/04 بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، مجلة الحقوق والحريات، العدد 04، أفريل 2017.
- خالد بن قريش، المسؤولية العقدية للوكالات السياحية عن فعل مقدم الخدمة، مجلة بحوث في القانون والتنمية، جامعة بومرداس، 2021.
- خولة بوعروج وسليم بودليو، الحكم القضائي المعدل للشروط التعسفية في عقد الإذعان مصدر للالتزام، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 32، العدد 04، ديسمبر 2021.
- دلال يزيد، الحماية القانونية للسائح في ضوء عقد السياحة، مجلة دفاتر السياسة والقانون، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، عدد11، جوان 2014.

- رانيا ناصر، التقدير القضائي للتعويض، مجلة أبحاث، جامعة وهران1 أحمد بن بلة، المجلد 03، العدد 03، ديسمبر2016.
- رحمة بريق ومحمد لخضر دلاج، التعويض عن الضرر المعنوي في نطاق المسؤولية المدنية ومعايير تقديره، مجلة القانون والعلوم السياسية، المجلد 06، العدد 02، 2020.
- زليخة حيمر وعصام نجاح، الالتزام بضمان سلامة السائح في العقد السياحي، دارسة تحليلية في القانون الجزائري والقانون الفرنسي، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، المجلد 09، العدد 01،2023.
- زليخة حيمر، الالتزام بالإعلام في مجال السياحة والأسفار–دراسة تحليلية –، مجلة القانون والمجتمع، جامعة أدرار، العدد 01، ماي 2020.
- زليخة حيمر، مسؤولية المدين العقدية عن فعل الغير–دارسة تحليلية–، مجلة حوليات جامعة قالمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 18، العدد 01، جوان 2024.
- زهيرة قاسمي وحسينة شرون، حماية السائح في مرحلة تنفيذ عقد السياحة بين مقتضيات القواعد العامة وأحكام القانون 06/99، مجلة إيليزا للبحوث والدراسات، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 01، 2021.
- زينب رزاق حسين، التزام صاحب الفندق بالإقامة الهادئة، مجلة رسالة الحقوق، كلية القانون، جامعة كربلاء، العراق، س 5، العدد 02، 2013.
- سارة بوفلكة، مدى انطباق خاصية الإذعان على عقد التأمين بين المفهوم التقليدي واتجاهات الفقه الحديث، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد أ، العدد 47، جوان 2017.
- سامي مصطفى عمار الفرحاني، المسؤولية العقدية عن فعل الغير، مجلة العلوم القانونية والشرعية، جامعة الجبل الغربي، ليبيا، العدد 06، يونيو 2015.
- سفيان زرقط وعيسى لحاق، المسؤولية المدنية لناقل الأشخاص البري، مجلة الفكر القانوني والسياسي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عمار ثليجي، الأغواط المجلد 02، العدد 02 ،16 نوفمبر 2018.

- الصادق عبد القادر، حماية المستهلك من الشروط التعسفية دارسة مقارنة، مجلة رفاق علمية، المجلد 11، العدد 01، 2019.
- صباح عسالي، موقف المشرع الجزائري من التعويض عن الضرر المعنوي، مجلة أبحاث، المجلد 07، العدد 01، جوان 2023.
- عبد الحميد بادي، الالتزام بإعلام المستهلك الإلكتروني في مرحلة ما قبل التعاقد، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، جامعة تيسمسيلت، المجلد 02، العدد 03، جوان 2017.
- عبد الرحمان خلفي، حماية المستهلك الإلكتروني في القانون الجزائري–دارسة مقارنة، مجلة جامعة النجاح للأبحاث العلوم الإنسانية، فلسطين، المجلد 27، 2013.
- عبد الرؤوف زيوش، حماية المستهلك من الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، المجلد 05، العدد 03، ديسمبر 2020.
- عبد الكريم بن حميش، الالتزامات المترتبة عن عقد التأمين من المسؤولية وفق التشريع الجزائري، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ابن خلدون تيارت، المجلد 05، العدد 02، ماي 2019.
- عبد المالك مولاي، مسؤولية وكالة السياحة والأسفار اتجاه السائح، مجلة_القانون_الدولي والتنمية، المجلد 10، العدد 02، أفريل2023.
- عبد المالك مولاي، مسؤولية وكالة السياحة والأسفار اتجاه السائح، مجلة القانون الدولي والتنمية، المجلد 10، العدد 02، أفريل 2023.
- عبد المجيد خلف العنزي، الشروط التعسفية بين المفهوم التقليدي لعقد الإذعان والاتجاهات الحديثة لحماية المستهلك، مجلة كلية القانون الكويتية العالمية، ملحق خاص، العدد 10، نوفمبر 2021.
- عبد الواحد علي وجدي، التزام بضمان السلامة في عقود نقل الأشخاص براً، ج 01، مجلة اتحاد الجامعات العربية للدراسات والبحوث القانونية.

- عبير مزغيش ومحمد عدنان بن ضيف، الضوابط الحمائية المصوبة لاختلال التوازن العقدي في عقود الاستهلاك التعسفية، مجلة الحقوق والحريات، العدد 04، أفريل 2017.
- علاوة هوام وسارة عزوز، الحماية الجزائية للمستهلك من الممارسات غير النزيهة، مجلة الحقوق والحريات، جامعة محمد خيضر –بسكرة، المجلد 05، العدد 04، أفريل 2017.
- عمار محمد الشيخلي، التعويض عن الأضرار المهنية على أساس المسؤولية المدنية– دراسة تحليلية مقارنة–مجلة_البحوث القانونية والسياسية، المجلد الثاني، العدد 15، جويلية2020.
- فاطمة الزهراء غزلاوي، حماية المؤمن له من الشروط التعسفية في عقد التأمين، مجلة الدراسات الحقوقية، جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر، كلية الحقوق، المجلد 09، العدد 01، ديسمبر 2022.
- فايد، عابد فايد عبد الفتاح، الالتزام بضمان السلامة في عقود السياحة في ضوء قواعد حماية المستهلك –دارسة مقارنة في القانون المصري والقانون الفرنسي–مجلة حقوق حلوان للدارسات القانونية والاقتصادية، جامعة حلوان، العدد 15، 2006.
- كامران حسين الصالحي، الطبيعة القانونية لتسوية منازعات السائح مع شركات السفر والسياحة، مجلة الجامعة العراقية، جامعة سوران أربيل، العراق، العدد 57 ج03.
- مباركة حنان كركوري وهميسي رضا، المسؤولية المدنية المزدوجة لوكالة السياحة والأسفار، دفاتر السياسة والقانون، المجلد 09، العدد 17، جوان 2017.
- محمد أحمد الشمري، ومحمد العنوان، اختلال مفهوم الشرط التعسفي في عقد التأمين دارسة تحليلية في ضوء التشريع والقضاء الأردنيين، مجلة دراسات، علوم الشريعة والقانون، المجلد 45، العدد 04، 2018.
- محمد اعمارة صوالح ونورة جبارة توصيات لجنة البنود التعسفية كآلية لحماية المستهلك، بين عدم الإلزامية وضرورة التطبيق–دارسة مقارنة–مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 07، العدد 01، 2022.

- محمد المنتصر محمد سري الدين محمد صالح، استحقاق الشرط الجزائي (دراسة مقارنة)، *المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي*، الإصدار 42، أكتوبر 2022.
- محمد بن حمار وسرير ميلود، التعويض عن الأضرار المادية للمستهلك في العقود السياحية، مجلة الدراسات القانونية، المجلد 08، العدد 01، جانفي2022.
- محمد حاج بن علي، تمييز الالتزام بالإعلام عن الالتزام بالنصيحة لضمان الصفة الخطرة للشيء المبيع –دارسة مقارنة، مجلة الأكاديمية للدارسات الاجتماعية والإنسانية، جامعة حسيبة بن بوعلي–الشلف–، العدد 06، 2011.
- محمد زيار، مسؤولية وكالات الأسفار والسياحة أثناء القيام بالرحلة السياحية، المجلة الالكترونية للأبحاث القانونية، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة محمد الخامس الرباط، العدد 07، 2021.
- محمد صبري الجندي، ضمان الضرر الجسدي الناتج عن الفعل الضار، *مجلة الحقوق لجامعة الكويت*، العدد 03، السنة 24، 2000.
- المختار لمجيدري، الحماية القانونية للسائح المغربي في النطاق التقليدي والإلكتروني دراسة مقارنة، مجلة جامعة الشارقة للعلوم القانونية، المجلد 16، العدد 02، ديسمبر 2019.
- مرتضى عبد الله خيري ومحمد جلال، المسؤولية العقدية عن فعل الغير في القانون المدني المصري" دراسة مقارنة"، مجلة آفاق للعلوم، جامعة زيان عاشور الجلفة، المجلد 08، العدد 04، 2023.
- منصور حاتم محسن، العلاقة بين الشرط التعسفي والشرط الجزائي–دارسة مقارنة، مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية والسياسية، العدد 04، السنة 07، كلية القانون، جامعة بابل، العراق، 2015.
- نبيل صالح العرباوي، علاقات التأمين بالمسؤولية المدنية وتأثير تأمين المسؤولية على نظام المسؤولية المدنية، المجلة الجزائرية للقانون البحري والنقل، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، المجلد 01، العدد 02، نوفمبر 2014.

- نصيرة زوطاط، دور لجنة البنود التعسفية في حماية المستهلك، مجلة القانوني الدولي والتنمية، المجلد 07، العدد 01، 2017.
- نهلة بوالبردعة، مسؤولية المقاول العقدية عن فعل الغير، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة منتوري قسنطينة، المجلد 29، العدد 02، 2018.
- نور الهدى كرميش، الشروط التعسفية في العقود في التشريع الجزائري، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، المجلد 17، العدد 01، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، أفريل 2020.
- هوازن عبد المحسن عبد الله، المسؤولية المدنية للناقل الجوي عن سلامة الركاب دارسة مقارنة، مجلة جامعة تكريت للحقوق، السنة 01، المجلد 01، العدد 03، ج 02، 2018.
- يمينة برابح، خصوصية الحماية القانونية من الشروط التعسفية في عقد الاستهلاك، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، المجلد 08، العدد 01، 2023.

4- <u>المداخلات والبحوث:</u>

أ- المداخلات:

- عز الدين بوعبيد، "جدوى التأمين والتعويض عن الضرر ومكانته في مجال المسؤولية المدنية عن الخطأ الطبي"، مداخلة ألقيت في الملتقى الوطني بعنوان" عبء إثبات الخطأ الطبي المرفقي بالمؤسسات العمومية للصحة وتطبيقاته القضائية في الجزائر" يوم 03 جوان 2021 كلية الحقوق، جامعة 08 ماي 1945 قالمة.
- ياسر أحمد بدر، (حماية السائح في عقود السياحة الإلكترونية)، المؤتمر العلمي الثالث بعنوان السياحة والقانون، كلية الحقوق-جامعة طنطا يومي 26-27 أبريل 2016.
- عبد العزيز زردازي، مواجهة الشروط التعسفية كألية لحماية المستهلك، مجلة الحقوق والحريات، العدد 04، عدد خاص، أبحاث الملتقى الدولي السابع عشر حول: الحماية القانونية للمس تهلك في ظل التحولات الاقتصادية الراهنة المنعقد يومي 11/10 أفريل 2017، مخبر الحقوق والحريات في الأنظمة المقارنة ومخبر أثر الاجتهاد القضائي

على حركة التشريع، قسم الحقوق-كلية الحقوق والعلوم السياسية-جامعة محمد خيضر -بسكرة-أفريل.

ب-البحوث:

- أحمد محمد فتحي الخولي، بحث بعنوان الوكالات السياحية والدور المنوط بها في تنشيط حركة السياحة، مقدم إلى المؤتمر العلمي الثالث لكلية الحقوق جامعة طنطا المُقَام في الفترة من 26-27 أبريل 2016.
- سيد عبد الله محمد خليل، (أحكام الضرر المرتد دراسة مقارنة)، بحث مقدم كلية الشريعة والقانون جامعة الأزهر الشريف.

5- <u>المحاضرات:</u>

- بدر الدين يونس، محاضرات مدخل لدراسة قانون التأمين، ألقيت على طلبة السنة الثالثة ليسانس حقوق القسم الخاص، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة1، 2021.
- راضية مشري، محاضرات في قانون التأمين، ألقيت على طلبة ليسانس حقوق -قانون خاص-جامعة 08 ماي قالمة 2018/2017.
- رمزي بورازم، محاضرات في تأمين المسؤولية المدنية، ألقيت على طلبة الماستر 02 حقوق، تخصص قانون خاص معمق، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 02، 2023/2022.
- ليلى بعتاش، محاضرات في قانون التأمين، مقدمة لطلبة السنة الثالثة تخصص مالية وبنوك والتأمينات، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية ،2021/2020.
- وليد لعوامري، محاضرات في مقياس أنظمة التعويض في القانون المدني والتشريعات الخاصة لطلبة السنة الثانية ماستر، تخصص قانون خاص، كلية الحقوق، قسم القانون الخاص، جامعة الاخوة منتوري قسنطينة، 2021/2020.

6- أشغال الأيام الدراسية:

- محساس سفيان، مميزات عقد التأمين عن باقي العقود، محاضرة في إطار يوم دارسي بعنوان: المنازعات القضائية في مجال التأمين، 01/07/ 2016، منظم من طرف الشركة الوطنية للتأمين ووازرة العدل، الجزائر، ورقلة.

Deuxièmement: Les sources et les références en langue étrangère

i. Les sources:

1- Les Directives de l'UE :

- Directive 93/13 EEC of 5 April 1993 on unfair termes in consumer contrats Conclus avec les Consommateurs, Consulter le site web: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?Uri=celex%3A31993L0013

2- Les Lois:

- Code Civil français. Publié sur le site: https://codes.droit.org/PDF/Code%20civil.pdf
- Code de la Consommation français (Création Ordonnance n°2016-131 du 14 mars 2016). Publié sur le site: https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000032209352
- Code des Assurances français. Publié sue le site: https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000032209352
- Code Tourisme français. Publié sur le site: https://codes.droit.org/PDF/Code%20du%20tourisme.pdf

- Loi n°92-645 du 13 juillet 1992 Fixant les Conditions D'exercice des Activités Relatives à L'organisation et à la vente de Voyages ou De séjours, JORF n°162 de 14 juillet 1992, Publié sue le site: https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000527137

3- Les Arrêts:

- Cour de Cassation, chambre civile1, du 24 juin 1964, publié sur le site : https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000006966621?init=true&page=1&query.

4- Les Articles:

- Institut international pour l'unification du droit prive : « Principe relatifs aux contrat du commerce international », Rome 2004. P 44. Publié sur le cite: www.Unidroit.org.

الفهرس

مـــقـــدمـــة	01
الفصل الأول: التوازن بين إلتزامات وكالة السياحة والأسفار وحقوق المستهلك	
المبحث الأول: التزامات وكالة السياحة والأسفار	11
المطلب الأول: التزامات وكالة السياحة والأسفار قبل إبرام العقد	11
الفرع الأول: التزام وكالة السياحة والأسفار بالإعلام قبل التعاقد	12
أولا: تعريف الالتزام بالإعلام قبل التعاقد	12
1. التعريف الفقهي للالتزام بالإعلام قبل التعاقد	12
2. التعريف القانوني للالتزام بالإعلام قبل التعاقد	15
ثانيا: نطاق تطبيق الالتزام بالإعلام قبل التعاقد	18
1. النطاق الشخصي لموضوع الالتزام بالإعلام قبل التعاقد	18
2. النطاق الموضوعي لموضوع الالتزام بالإعلام قبل التعاقد	19
ثالثا: تمييز الالتزام بالإعلام قبل التعاقدي عن غيره من الالتزامات المتشابهة معه	19
1. تمييز الالتزام بالإعلام قبل التعاقدي عن الالتزام التعاقدي بالإعلام	21
2. تمييز الالتزام بالإعلام قبل التعاقدي عن الالتزام بالتحذير	21
3. تمييز الالتزام بالإعلام قبل التعاقدي عن الالتزام بالنصيحة	22
رابعا: الطبيعة القانونية للالتزام بالإعلام قبل التعاقد	23
1. الالتزام بالإعلام هو التزام ببذل عناية	24
2. الالتزام بالإعلام هو التزام بتحقيق نتيجة	24
الفرع الثاني: التزام وكالة السياحة والأسفار بحسن اختيار مقدمي الخدمات	25

أولا: تعريف الالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات	26
ثانيا: الطبيعة القانونية للالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات	26
المطلب الثاني: التزامات وكالة السياحة والأسفار العقدية	27
الفرع الأول: التزامات وكالة السياحة والاسفار ببذل عناية	28
أولا: الالتزام بالإعلام التعاقدي	29
1. تعريف الالتزام بالإعلام التعاقدي	29
2. الطبيعة القانونية للالتزام بالإعلام التعاقدي	31
ثانيا: الالتزام بمتابعة مقدمي الخدمات	32
الفرع الثاني: التزامات وكالة السياحة والأسفار بتحقيق نتيجة	33
أولا: الالتزام بضمان السلامة	33
1. نشأة وتطور الالتزام بضمان السلامة	34
2. تعريف الالتزام بضمان السلامة	35
أ. تعريف الالتزام بضمان السلامة بالنظر إلى شروطه	35
ب. تعريف الالتزام بضمان السلامة بالنظر إلى ذاتيته	36
3. الشروط التي يقوم عليها الالتزام بضمان السلامة	37
4. طبيعة الالتزام بضمان السلامة	38
5. دور الالتزام بضمان السلامة في العقد السياحي	40
أ. الدور الوقائي للالتزام بضمان السلامة في العقد السياحي	40

ب. الدور العلاجي للالتزام بضمان السلامة في العقد السياحي	41
ثانيا: الالتزام بضمان سير الرحلة السياحية	42
1. نطاق الالتزام بالدقة في تقديم الخدمات السياحية	42
أ. ما يتعلق بالمكان	43
ب. ما يتعلق بالزمان	43
ت. عامل الراحة	43
2. إمكانية التعديل أو الإلغاء للرحلة السياحية من قبل وكالة السياحة والأسفار	44
المبحث الثاني: حماية المستهلك من الشروط التعسفية	49
المطلب الأول: مفهوم الشرط التعسفي	50
الفرع الأول: تعريف الشرط التعسفي	50
أولا: التعريف الفقهي للشرط التعسفي	50
1. الشرط التعسفي ناتج عن التعسف في استعمال القوة الاقتصادية	51
2. الشرط التعسفي واختلال توازن العقد نتيجة تحريره مسبقا	52
3. الشرط التعسفي ناتج عن تفوق المهني في جميع النواحي	52
4. الشرط التعسفي يتنافى مع مبادئ العدالة وروح الحق	52
ثانيا: التعريف القانوني للشرط التعسفي في عقود الاستهلاك	54
ثالثا: التعريف القضائي للشرط التعسفي في عقود الاستهلاك	60
الفرع الثاني: عناصر الشرط التعسفي	61

أولا: عناصر الشرط التعسفي في القانون الفرنسي	62
1. أن يكون مجال الشرط التعسفي عقد استهلاك	62
ثانيا: عناصر الشرط التعسفي في القانون المصري والقانون الجزائري	63
1. أن يكون مجال الشرط التعسفي عقد اذعان محله بيع سلعة أو تأدية خدمة	63
2. أن يكون العقد مكتوبا	65
3. أن يكون الشرط التعسفي السبب في الإختلال الظاهر لتوازن العقد	66
4. أن يكون أحد أطراف العقد مستهلكا أو عونا اقتصاديا	66
ثالثا: تمييز الشرط التعسفي عن الأنظمة المشابهة	67
1. تمييز الشرط التعسفي عن الشرط الجزائي	67
2. تمييز الشرط التعسفي عن الشرط غير مشروع	70
أ- تعريف الشرط غير المشروع	70
ب-الفرق بين الشرط التعسفي والشرط غير المشروع	71
3. تمييز الشرط التعسفي عن الشرط النموذجي	72
رابعا: المعايير التي يتحدد بها الشرط التعسفي	73
1. معيار التعسف في استعمال القوة الاقتصادية	74
2. معيار الميزة الفاحشة	76
3. معيار الاختلال الظاهر بين الحقوق والالتزامات	76
المطلب الثاني: آليات حماية المستهلك من الشروط التعسفية في ظل الأحكام العامة والأحكام الخاصة	77

الفرع الأول: الحماية المدنية في ظل الأخمام العامة	78
أولا: في القانون المدني المصري	78
ثانيا: في القانون المدني الفرنسي	80
ثالثا: في القانون المدني الجزائري	83
الفرع الثاني: الحماية المدنية من الشروط التعسفية في القواعد الخاصة	84
أولا: وضع قوائم تشريعية بالشروط التعسفية	84
ثانيا: وضع لجنة للرقابة على الشروط التعسفية	87
1. تشكيلة لجنة البنود التعسفية	88
الفرع الثالث: سلطة القاضي في تعديل وإلغاء الشروط التعسفية في عقد الاستهلاك	90
خلاصة الفصل	93
الفصل الثاني: المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار	
المبحث الأول: حدود المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار	96
المطلب الأول: المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار عن أخطائها الشخصية	96
الفرع الأول: مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن الأضرار الجسدية	97
أولا: الأضرار الجسدية الواقعة أثناء التنقلات	98
ثانيا: الأضرار الجسدية الواقعة في مكان الإقامة	100
الفرع الثاني: مسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن الأضرار المالية	101
أولا: الأمتعة المعهود بها إلى وكالة السياحة والأسفار	102

ثانيا: الأمتعة غير المعهود بها إلى وكالة السياحة والأسفار	102
الفرضية الأولى: في حالة فقد الأمتعة أو تلفها أثناء التنقل	103
الفرضية الثانية: في حالة فقد الأمتعة أو تلفها أثناء الإقامة بالفندق	103
الفرع الثالث: المسؤولية عن سوء تنظيم الرحلة السياحية	108
أولا: التنفيذ المعيب للرحلة السياحية	108
ثانيا: التنفيذ الجزئي للعقد	109
المطلب الثاني: المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار عن فعل الغير	110
الفرع الأول: تعريف المسؤولية العقدية لوكالة السياحة والأسفار عن فعل الغير	110
الفرع الثاني: الأساس القانوني للمسؤولية العقدية عن فعل الغير	113
الفرع الثالث: شروط قيام المسؤولية العقدية عن فعل الغير	116
أولا: وجود عقد سياحي صحيح بين وكالة السياحة والأسفار والمستهلك	117
ثانيا: وجود رابطة قانونية بين وكالة السياحة والأسفار والغير	117
ثالثا: ارتكاب الغير لخطأ يخل بالالتزامات الناشئة عن العقد	118
رابعا: أن يثبت المستهلك الضرر الذي لحق به جراء الخطأ المرتكب من الغير	119
المبحث الثاني: آثار المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار	120
المطلب الأول: التعويض في إطار المسؤولية المدنية	120
الفرع الأول: مفهوم التعويض	121
الفرع الثاني: نطاق التعويض	121

أولا: طرفي العلاقة (المدعى والمدعي عليه)	122
ثانيا: نطاق التعويض	123
1. التعويض المادي	123
2. التعويض المعنوي	124
الفرع الثالث: طرق التعويض	127
أولا: التعويض العيني	128
1. تعريف التعويض العيني	129
2. موقف الفقه من التعويض العيني	129
أ. موقف الفقه الفرنسي من التعويض العيني	129
3. موقف القضاء من التعويض العيني	130
أ. موقف القضاء الفرنسي من التعويض العيني	131
ب. موقف القضاء المصري والقضاء الجزائري من التعويض العيني	131
4. موقف القانون من التعويض العيني	132
أ. موقف القانون الفرنسي من التعويض العيني	132
ب. موقف القانون المصري والقانون الجزائري من التعويض العيني	133
ثانيا: التعويض النقدي	134
الفرع الرابع: تقدير التعويض	135
أولا: التعويض الإتفاقي	135

ثانيا: التعويض القانوني	138
ثالثا: التعويض القضائي	138
المطلب الثاني: التأمين من المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار	139
الفرع الأول: مفهوم التأمين من المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار	140
أولا: تعريف التأمين من المسؤولية المدنية	140
ثانيا: عناصر عقد التأمين من المسؤولية	143
1. أشخاص التأمين	143
2. العناصر الأخرى لعقد التأمين من المسؤولية المدنية	145
الفرع الثاني: الزامية التأمين من المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار	145
الفرع الثالث: الأضرار المُؤَمن عليها في عقد التأمين من المسؤولية	147
أولا: الأضرار الجسدية	148
ثانيا: الأضرار المالية	148
ثالثا: المصاريف القضائية	148
الفرع الرابع: العلاقات القانونية الناشئة عن عقد التأمين من مسؤولية وكالة السياحة والأسفار	149
أولا: العلاقة بين شركة التأمين ووكالة السياحة والأسفار	149
ثانيا: العلاقة بين شركة التأمين والمستهلك المتضرر	152
ثالثا: العلاقة بين شركة التأمين والغير المُحدِث الضرر	156
خلاصة الفصل	158

خـاتـمـة	160
الملاحق	162

الملخصات

بالعربية-الفرنسية-الإنجليزية

الملخص باللغة العربية:

يعد موضوع الحماية المدنية للمستهلك من المواضيع التي استأثرت اهتمام الباحثين في القانون المدني المعاصر، فمع تزايد حركة السياحة العالمية وتطور صناعة السفر، أصبحت هناك حاجة ملحة لتوفير إطار قانوني يحمي حقوق المستهلكين في هذا المجال. وهذا ما استدعى الوقوف عند طبيعة الرابطة العقدية، التي تجمع بين طرفي العقد السياحي والتي يتوقف تحديدها بعدة عوامل أهمها، تشعب وتشابك العلاقات بين طرفي العقد، بالإضافة إلى التطور العالمي في كل المجالات الذي انعكس على تطور واتساع الأنشطة السياحية الشيء الذي انعكس على طبيعة العلاقة العقدية بين طرفي العقد، خاصة على الوكالات السياحية وعلى التزاماتها وبالتالي على مسؤوليتها.

إن المسؤولية المدنية لوكالة السياحة والأسفار، كأثر ناتج عن قيام رابطة قانونية بينها وبين المستهلك عند تنفيذ العقد السياحي، الذي لم يتم تنظيمه من قبل المشرع الجزائري تنظيما دقيقا يوازي أهمية النشاط السياحي والاقتصادي الذي أحاطه المشرع بمجموعة من الآليات والقواعد القانونية من خلال القانون رقم 99-06 المؤرخ في 04/04/1999 والمتعلق بالقواعد التي تحكم وكالة السياحة والأسفار على غرار التشريع الفرنسي والتشريع المصري.

لذا كان لزاما من تدخل تشريعي لمواكبة التطورات الحاصلة وتحقيق الحماية الكافية للمستهلك وذلك من خلال تحيين المنظومة التشريعية لتحقيق التوازن في العلاقة بين المستهلك (السياحي) ووكالات السياحة والأسفار والاقرار بمسؤولية هذه الأخيرة وفقا لأسس حديثة تتماشى ومعطيات العولمة الاقتصادية.

الكلمات المفتاحية الحماية المدنية، عقد السياحة، المستهلك، وكالة السياحة.

Résumé :

La protection civile du consommateur est un sujet qui a captivé l'attention des chercheurs en droit civil contemporain. Avec l'augmentation du tourisme mondial et le développement de l'industrie du voyage, il est devenu urgent de fournir un cadre juridique protégeant les droits des consommateurs dans ce domaine. Cela a nécessité l'examen de la nature du lien contractuel unissant les parties au contrat touristique, dont la détermination dépend de plusieurs facteurs, notamment la complexité et l'interconnexion des relations entre les parties, ainsi que l'évolution mondiale dans tous les domaines qui s'est reflétée sur le développement et l'expansion des activités touristiques, influençant ainsi la nature de la relation contractuelle entre les parties, en particulier pour les agences de tourisme, leurs obligations et, par conséquent, leur responsabilité. La responsabilité civile de l'agence de tourisme et de voyage, résultant d'un lien juridique entre elle et le consommateur (touriste) lors de l'exécution du contrat touristique, n'a pas été réglementée de manière précise par le législateur algérien d'une manière qui corresponde à l'importance de l'activité touristique et économique. Le législateur a entouré cette activité d'un ensemble de mécanismes. Et de règles juridiques à travers la loi n° 99-06 du 04/04/1999 relative aux règles régissant l'agence de tourisme et de voyage, à l'instar de la législation française et égyptienne.

Par conséquent, une intervention législative est devenue nécessaire pour suivre les développements en cours et assurer une protection adéquate du consommateur, en mettant à jour le système législatif afin d'équilibrer la relation entre le consommateur (touriste) et les agences de tourisme et de voyage, et de reconnaître la responsabilité de ces dernières selon des bases modernes en ligne avec les données de la mondialisation économique.

Mots-clés : Protection civile, contrat de tourisme, consommateur, agence de tourisme et de voyage, étude comparative.

Abstract :

The civil protection of consumers is a topic that has captured the attention of researchers in contemporary civil law. With the increase in global tourism and the development of the travel industry, there has been an urgent need to provide a legal framework protecting consumer rights in this field.

This necessitated examining the nature of the contractual relationship between the parties to the tourism contract, the determination of which depends on several factors, most importantly the complexity and interconnectedness of relationships between the parties, in addition to global developments in all areas that have been reflected in the evolution and expansion of tourism activities, thus impacting the nature of the contractual relationship between the parties, especially for tourism agencies, their obligations, and consequently their liability.

The Algerian legislator in a manner commensurate with the importance of tourism and economic activity has not precisely regulated the civil liability of tourism and travel agencies, resulting from a legal relationship between them and the consumer (tourist) during the execution of the tourism contract. The legislator has surrounded this activity with a set of mechanisms and legal rules through Law No. 99-06 dated 04/04/1999 concerning the rules governing tourism and travel agencies, similar to French and Egyptian legislation.

Therefore, legislative intervention has become necessary to keep pace with ongoing developments and ensure adequate consumer protection by updating the legislative system to balance the relationship between the consumer (tourist) and tourism and travel agencies, and to recognize the liability of the latter according to modern foundations in line with the data of economic globalization.

Keywords : Civil protection, tourism contract, consumer, tourisme and travel agency, comparative