

جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم الحقوق



التزامات الوكالات السياحية دراسة مقارنة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص: قانون أعمال

تحت إشراف الأستاذ:

أ. عبد الله صافي

من تقديم الطالبين:

• محمد دريبل

• رائد شارف

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د. كوثر قنطار	أستاذ محاضر	رئيساً
أ. عبد الله صافي	أستاذ محاضر	مشرفاً ومقرراً
د. الزهرة جقريف	أستاذ محاضر	مناقشاً

دورة جوان 2026

الشكر

قال تعالى: فاذكروني أذكركم واشكروا لي وال تكفرون
أولا نشكر الله ونحمده أثناء الليل وأطراف النهار على نعمه
التي لا تعد ولا تحصى ومنه توفيقه على اتمام هذا العمل
نتقدم بجزيل الشكر والامتنان والعرفان الى استاذنا صافي
عبد الله الذي شرفنا بقبوله الاشراف على هذه المذكرة وعلى
دعمه وتوجيهاته القيمة فجزاه الله خيرا ووفقه وأيضا الى
كافة أساتذة كلية الحقوق والعلوم السياسية.
وفي الأخير لا يسعنا إلى أن ندعو الله عز وجل أن يوفقنا
ويرزقنا السداد والرشاد والعفاف والغنى، وأن يجعلنا هداة
مهتدين.

درييل محمد

شارف رائد

الاهداء

إلى من أفنيا زهرة شبابهما لأحصد اليوم ثمرة
نجاحي الى أبي الغالي وأمي الحبيبة أنتما سر تفوقي
وبداية كل طريق نجاح، حفظكما الله لي وأدامكما
تاجا فوق رأسي

وجدتي التي لم تمت في قلبي. رحلت عن العين،
لكن ذكراها، صوتها الحنون، ودعواتها ما زالت
تملأ البيت بالدفء والراحة

شارف رائد

الاهداء

أهدي هذا العمل الى من أحمل اسمه بكل افتخار الى من
علمني العطاء بدون انتظار أرجوا أن يمد الله في عمرك
والدي العزيز

ولا أنسى نبع الحنان ومصدر الأمان أمي التي تعبت
وسهرت لنصل إلى هذا اليوم

أبي وأمي الغاليين أهدي ثمرة جهدي ونجاحي لكما راجياً
من الله أن أكون قد وُفِّقت في رسم الفخر على ملامحكما

دعاء سر نجاحي الى من ساندوني في الحياة وعرفت
معهم معنى الحياة اخوتي أطل الله في حياتهم وأنار
دربهم

دريبل محمد

مقدمة

مقدمة

يشهد القطاع السياحي في العصر الحديث تطوراً ملحوظاً نتيجة التقدم الاقتصادي والتكنولوجي الذي عرفه العالم، حيث أصبحت السياحة من أهم القطاعات الاقتصادية التي تساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية للدول. وقد أدى هذا التطور إلى زيادة حركة السفر والتنقل بين الدول، الأمر الذي ساهم في ازدياد الطلب على الخدمات السياحية المختلفة، مثل خدمات النقل والإقامة وتنظيم الرحلات السياحية.

وفي ظل هذا التطور، برزت الوكالات السياحية كأحد أهم الفاعلين في النشاط السياحي، حيث تقوم بدور الوسيط بين السائح ومختلف مقدمي الخدمات السياحية مثل شركات الطيران والفنادق ومنظمي الرحلات. كما تتولى هذه الوكالات مهمة تنظيم الرحلات السياحية وتقديم البرامج السياحية المختلفة التي تلبي احتياجات السياح، مما يجعلها عنصراً أساسياً في تطوير القطاع السياحي وتنشيطه.

ونظراً للأهمية المتزايدة التي تكتسبها الوكالات السياحية، فقد أصبح من الضروري تنظيم نشاطها قانونياً من خلال وضع قواعد قانونية تحدد شروط ممارستها للنشاط وتضبط العلاقة بينها وبين السياح. ويهدف هذا التنظيم القانوني إلى حماية السائح باعتباره مستهلكاً للخدمات السياحية، وضمان تنفيذ الخدمات السياحية المتفق عليها وفقاً للشروط المحددة في العقد.

وتكتسي مسألة التزامات الوكالات السياحية أهمية كبيرة في المجال القانوني، إذ تترتب على هذه الوكالات مجموعة من الالتزامات القانونية التي يجب عليها احترامها تجاه السياح، سواء قبل إبرام العقد أو أثناء تنفيذ الرحلة السياحية أو حتى بعد انتهائها. وتشمل هذه الالتزامات تقديم المعلومات اللازمة للسائح، وتنفيذ البرنامج السياحي المتفق عليه، وضمان سلامة السائح، إضافة إلى تحمل المسؤولية القانونية في حالة الإخلال بهذه الالتزامات.

وقد اهتمت العديد من التشريعات بتنظيم نشاط الوكالات السياحية وتحديد التزاماتها القانونية، ومن بينها التشريع الجزائري الذي وضع إطاراً قانونياً ينظم النشاط السياحي ويحدد شروط ممارسة هذا النشاط. كما يتميز التشريع الفرنسي بتطور كبير في مجال تنظيم الوكالات السياحية، حيث وضع قواعد قانونية دقيقة تهدف إلى حماية المستهلك السياحي وضمان جودة الخدمات السياحية.

ومن هنا تبرز أهمية إجراء دراسة مقارنة بين التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي في مجال التزامات الوكالات السياحية، وذلك بهدف إبراز أوجه التشابه والاختلاف بين النظامين القانونيين، إضافة إلى تقييم مدى فعالية التنظيم القانوني المعتمد في كل منهما في حماية السائح وتنظيم النشاط السياحي.

أهمية الموضوع:

تتجلى أهمية موضوع التزامات الوكالات السياحية في عدة جوانب علمية وعملية، من أهمها:

1. الأهمية الاقتصادية:

يُعتبر القطاع السياحي من القطاعات الحيوية التي تساهم في دعم الاقتصاد الوطني، مما يجعل تنظيم نشاط الوكالات السياحية ضرورة لضمان استقرار المعاملات السياحية .

2. الأهمية القانونية:

تساهم الدراسة في توضيح المركز القانوني للوكالات السياحية وبيان حدود مسؤوليتها تجاه العملاء، خاصة مع تزايد المنازعات المرتبطة بالعقود السياحية .

3. الأهمية الاجتماعية:

تعمل الوكالات السياحية على تسهيل تنقل الأفراد والسياحة الداخلية والخارجية، وهو

ما يتطلب توفير حماية قانونية فعالة للسائح باعتباره الطرف الأضعف في العلاقة التعاقدية .

4. الأهمية المقارنة:

تساعد الدراسة المقارنة على الاستفادة من التجارب القانونية الأجنبية وتحديد النقائص الموجودة في التشريعات الوطنية، بما يساهم في تطوير المنظومة القانونية السياحية .

5. الأهمية العملية:

تُفيد هذه الدراسة القضاة والمحامين والباحثين والمهنيين العاملين في المجال السياحي في فهم طبيعة الالتزامات القانونية الملقة على عاتق الوكالات السياحية .

أهداف الموضوع:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، أبرزها:

- التعرف على مفهوم الوكالات السياحية وطبيعتها القانونية .
- بيان الالتزامات القانونية والتعاقدية التي تتحملها الوكالات السياحية .
- دراسة مسؤولية الوكالات السياحية عن الإخلال بالتزاماتها .
- المقارنة بين التشريعات المختلفة في تنظيم التزامات الوكالات السياحية .
- إبراز مدى كفاية النصوص القانونية الحالية في حماية السائح .
- تقديم اقتراحات وتوصيات من أجل تطوير التنظيم القانوني للوكالات السياحية .

أسباب اختيار الموضوع:

يرجع اختيار موضوع التزامات الوكالات السياحية - دراسة مقارنة - إلى مجموعة من الأسباب الذاتية والموضوعية، تتمثل فيما يلي:

أولاً: الأسباب الذاتية

- الرغبة الشخصية في دراسة المواضيع المرتبطة بالقانون السياحي .
- الاهتمام بالمجالات الحديثة التي تجمع بين القانون والاقتصاد والخدمات .
- الميل إلى دراسة المسؤولية القانونية الناشئة عن العقود السياحية .

ثانياً: الأسباب الموضوعية

- التطور المتزايد للنشاط السياحي محلياً ودولياً .
- كثرة النزاعات المتعلقة بإخلال الوكالات السياحية بالتزاماتها .
- قلة الدراسات العربية المتخصصة في هذا المجال مقارنة بأهميته .
- الحاجة إلى معرفة مدى فعالية التشريعات المقارنة في حماية السائح .
- التطور التكنولوجي وظهور التعاقد الإلكتروني في المجال السياحي.

الدراسات السابقة:

لقد تناولت بعض الدراسات موضوع الوكالات السياحية أو العقود السياحية بشكل عام، إلا أن أغلب هذه الدراسات ركزت على جوانب محددة دون التطرق بشكل شامل إلى التزامات الوكالات السياحية من منظور مقارن.

ومن بين أهم الدراسات التي تناولت هذا الموضوع:

- دراسة حول المسؤولية المدنية للوكالات السياحية، والتي ركزت على مسؤولية الوكالات عن الأضرار التي قد تلحق بالسياح نتيجة الإخلال بالتزاماتها التعاقدية.

- دراسة حول العقود السياحية الإلكترونية وحماية المستهلك ولد عمر طيب بن عائشة نبيلة ق05/18، والتي تناولت العلاقة التعاقدية بين الوكالة السياحية والسائح وركزت على وسائل حماية المستهلك السياحي.
 - بعض الدراسات المقارنة التي تناولت تنظيم النشاط السياحي في التشريعات المقارنة ق 99/06، code tourisme France، إلا أنها لم تتطرق بشكل مفصل إلى التزامات الوكالات السياحية في التشريع الجزائري مقارنة بالتشريع الفرنسي.
- وعليه يمكن القول إن هذه الدراسة تسعى إلى سد هذا النقص من خلال تقديم تحليل قانوني مقارنة لالتزامات الوكالات السياحية في كل من التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي.

صعوبات البحث:

- أثناء إعداد هذا البحث قد تواجه الباحث عدة صعوبات، من بينها:
- وفرة المراجع العربية وقلة القوانين المتخصصة في القانون السياحي مقارنة بالفروع القانونية الأخرى .
 - صعوبة الحصول على بعض التشريعات الأجنبية الحديثة المتعلقة بالوكالات السياحية .
 - وجود بعض النصوص القانونية المنظمة للنشاط السياحي وتشتتها بين عدة قوانين .
 - التطور المستمر للنشاط السياحي وظهور صور جديدة من العقود السياحية الإلكترونية .
 - اختلاف الاجتهادات القضائية المتعلقة بمسؤولية الوكالات السياحية.

منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على مجموعة من المناهج العلمية المناسبة لطبيعة الموضوع، وهي:

1. لمنهج الوصفي:

وذلك من خلال عرض المفاهيم القانونية المتعلقة بالوكالات السياحية وبيان طبيعة التزاماتها .

2. المنهج التحليلي:

من خلال تحليل النصوص القانونية والفقهية المتعلقة بالتزامات الوكالات السياحية ومسؤوليتها .

3. المنهج المقارن:

وذلك بمقارنة التنظيم القانوني للوكالات السياحية في بعض التشريعات المختلفة، بهدف إبراز أوجه الاتفاق والاختلاف بينها .

إشكالية البحث:

أمام التطور المتسارع للنشاط السياحي وما صاحبه من تنوع الخدمات التي تقدمها الوكالات السياحية، برزت الحاجة إلى إرساء إطار قانوني يحدد بدقة الالتزامات الواقعة على عاتق هذه الوكالات ويكفل حماية السائح من مختلف صور الإخلال التعاقدية التي قد يتعرض لها أثناء تنفيذ العقد السياحي. غير أن اختلاف التشريعات في تنظيم هذه الالتزامات وفي تحديد المسؤولية المترتبة على مخالفتها يثير التساؤل حول مدى فعالية الحماية القانونية المقررة للسائح.

وعليه تتمثل إشكالية الدراسة في:

إلى أي مدى استطاع كل من المشرع الجزائري والمشرع الفرنسي إرساء تنظيم قانوني فعال لالتزامات الوكالات السياحية بما يضمن حماية السائح ويكفل مساءلة الوكالة عند الإخلال بالتزاماتها؟

ويتفرع عن هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية، من بينها:

- ما المقصود بالوكالات السياحية وما طبيعة نشاطها القانوني؟
- ما هي أهم الالتزامات القانونية التي تقع على عاتق الوكالات السياحية؟
- كيف نظم المشرع الجزائري التزامات الوكالات السياحية؟
- ما هي أهم الأحكام القانونية التي جاء بها التشريع الفرنسي في هذا المجال؟
- ما هي أوجه التشابه والاختلاف بين التشريعين في تنظيم التزامات الوكالات السياحية؟

خطة الدراسة:

للإجابة عن الإشكالية المطروحة تم تقسيم بحثنا إلى فصلين رئيسيين:

حيث نتطرق في الفصل الأول الى الإطار المفاهيمي والالتزامات القانونية للوكالات السياحية وبدوره قسمناه الى بحثين تناولنا في المبحث الأول الإطار المفاهيمي للوكالات السياحية، والمبحث الثاني الالتزامات القانونية للوكالات السياحية.

كما نتطرق في الفصل الثاني الى تنظيم الوكالات السياحية في التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي وبدوره قسمناه الى بحثين تناولنا في المبحث الأول التزامات الوكالات السياحية في التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي، والمبحث الثاني المقارنة بين التشريعين

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي والالتزامات
القانونية للوكالات السياحية

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والالتزامات القانونية للوكالات السياحية

يُعد النشاط السياحي من أهم الأنشطة الاقتصادية التي شهدت تطوراً ملحوظاً في العصر الحديث، حيث أصبح يشكل أحد الركائز الأساسية في دعم الاقتصاد الوطني للعديد من الدول. ولا يقتصر دور السياحة على الجانب الاقتصادي فقط، بل يمتد ليشمل أبعاداً اجتماعية وثقافية وحضارية، إذ تسهم في تعزيز التبادل الثقافي بين الشعوب وتطوير البنية التحتية وتحفيز الاستثمارات في مختلف المجالات المرتبطة بهذا القطاع.

وفي إطار تطور النشاط السياحي وتوسع نطاقه، برزت الحاجة إلى وجود جهات متخصصة تتولى تنظيم الرحلات السياحية وتقديم الخدمات المرتبطة بها، وهو ما أدى إلى ظهور الوكالات السياحية التي أصبحت تلعب دوراً أساسياً في تنظيم الحركة السياحية إذ تقوم هذه الوكالات بتقديم مجموعة متنوعة من الخدمات السياحية، مثل تنظيم الرحلات، حجز وسائل النقل، توفير الإقامة الفندقية، إضافة إلى إعداد البرامج السياحية المختلفة التي تلبي احتياجات السياح.

أصبح من الضروري وضع إطار قانوني ينظم عملها ويحدد شروط ممارستها للنشاط، إضافة إلى تحديد الالتزامات القانونية التي تقع على عاتقها تجاه السياح. ويهدف هذا التنظيم القانوني إلى حماية السائح باعتباره مستهلكاً للخدمات السياحية، وضمان تقديم خدمات سياحية ذات جودة عالية، فضلاً عن تنظيم العلاقة التعاقدية بين الوكالة السياحية والسائح.

ومن هذا المنطلق، يهدف هذا الفصل إلى دراسة الإطار المفاهيمي للوكالات السياحية من خلال تحديد مفهومها وخصائصها وأنواعها، إضافة إلى تحليل الالتزامات القانونية التي تتحملها هذه الوكالات في مختلف مراحل العلاقة التعاقدية مع السائح، سواء قبل إبرام العقد أو أثناء تنفيذه أو بعد انتهائه. كما يسعى هذا الفصل إلى إبراز الدور الذي تلعبه هذه الالتزامات في حماية السائح وضمان حسن سير النشاط السياحي

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للوكالات السياحية

تُعد الوكالات السياحية من أهم الفاعلين في قطاع السياحة، إذ تمثل حلقة الوصل الأساسية بين السائح ومختلف مقدمي الخدمات السياحية كالفنادق وشركات النقل والمطاعم والمواقع السياحية. وقد أصبح دورها أكثر أهمية في ظل التطور الكبير الذي شهده النشاط السياحي على المستوى العالمي، حيث لم يعد السفر مجرد تنقل فردي بسيط، بل أصبح نشاطاً منظماً يعتمد على التخطيط والتنسيق المسبق لمختلف الخدمات المرتبطة بالرحلة السياحية.

ومن هذا المنطلق، فإن دراسة الإطار المفاهيمي للوكالات السياحية تكتسي أهمية بالغة، لأنها تساعد على فهم طبيعة هذا النشاط وأبعاده القانونية والاقتصادية والتنظيمية. ويتطلب ذلك التطرق إلى تعريف الوكالة السياحية من مختلف الزوايا اللغوية والفقهية والتشريعية، إضافة إلى إبراز الخصائص التي تميزها عن غيرها من المؤسسات التجارية، وكذلك تحديد أنواعها وأشكالها المختلفة¹

وعليه سيتم التطرق في هذا المطلب إلى تعريف الوكالة السياحية من خلال أربعة محاور أساسية، وهي التعريف اللغوي لكل من الوكالة والسياحة، والتعريف الفقهي للوكالة السياحية، ثم التعريف التشريعي لها في القانون الجزائري، وأخيراً التعريف الوارد في التشريع الفرنسي باعتباره من أهم التشريعات المقارنة في مجال تنظيم النشاط السياحي².

المطلب الأول: تعريف الوكالة السياحية

يُعد تحديد مفهوم الوكالة السياحية من المسائل الأساسية التي تسبق دراسة النظام القانوني المنظم لنشاطها، وذلك بالنظر إلى الدور الحيوي الذي تؤديه هذه الوكالات في القطاع السياحي باعتبارها حلقة وصل بين السائح ومختلف مقدمي الخدمات السياحية. وقد أدى

¹ محمد عبد الله الزغيبي. القانون السياحي، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص 22.

² مصطفى زواقي. النظام القانوني لوكالات السياحة والأسفار في التشريع الجزائري، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، الجزائر، ص 240-259.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والالتزامات القانونية للوكالات السياحية

التطور الكبير الذي عرفه النشاط السياحي إلى اتساع نطاق أعمال الوكالات السياحية وتنوع الخدمات التي تقدمها، الأمر الذي جعلها من أهم المؤسسات الفاعلة في تنشيط الحركة السياحية وتنظيم الرحلات والأسفار.

كما أن الوكالة السياحية لا يقتصر دورها على مجرد بيع تذاكر السفر أو حجز الفنادق، بل أصبحت تتولى تنظيم البرامج السياحية المتكاملة وتنسيق مختلف الخدمات المتعلقة بالسفر والإقامة والترفيه، وهو ما أكسبها أهمية اقتصادية وقانونية متزايدة.¹ ومن هنا اهتم الفقه والتشريعات المختلفة بمحاولة تحديد مفهوم الوكالة السياحية وبيان طبيعتها القانونية والوظائف التي تؤديها داخل القطاع السياحي.²

وعليه، فإن دراسة تعريف الوكالة السياحية تقتضي التطرق إلى معناها اللغوي والفقهية، ثم بيان التعريف التشريعي لها في كل من التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي، قصد إبراز أوجه الاتفاق والاختلاف بين مختلف التصورات القانونية لهذا المفهوم.³

الفرع الأول: التعريف اللغوي للوكالة والسياحة

يُعد التعريف اللغوي لأي مصطلح خطوة أولية لفهم معناه العام قبل الانتقال إلى معناه الاصطلاحي أو القانوني، إذ يساعد على تحديد الجذور الدلالية للكلمة واستيعاب المعاني التي يحملها المفهوم في الاستعمالات المختلفة.

1. التعريف اللغوي للوكالة

¹ سليمة سليمي، نصيرة أوحززون، "عقد السياحة والأسفار في القانون الجزائري"، مذكرة ماستر، جامعة بجاية، 2023.

² زليخة حيمر، "العقد السياحي - دراسة مقارنة"، أطروحة دكتوراه، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2022.

³ ولد عمر طيب، بن عائشة نبيلة، "خصوصية إعلام المستهلك في عقد السياحة والأسفار - دراسة مقارنة"، مجلة الدراسات القانونية المقارنة، المجلد 6، العدد 2، 2020، ص 817-828.

الفصل الأول: _____ الإطار المفاهيمي والالتزامات القانونية للوكالات السياحية

الوكالة في اللغة العربية مشتقة من الفعل "وكل"، ويقال: *بوَّكل فلان فلانًا* إذا فوض إليه القيام بعمل أو تصرف معين نيابة عنه. وتعني الوكالة الاعتماد على الغير وتفويضه للقيام بأمر من الأمور مع منحه سلطة التصرف في حدود ما فُوض له.

وقد وردت كلمة الوكالة في العديد من المعاجم اللغوية بمعانٍ متقاربة، حيث جاء في *لسان العرب* أن الوكالة تعني التفويض والاعتماد على الغير في تدبير الأمور، ويقال *وكلت أمري إلى فلان* أي جعلته نائبًا عني في القيام به.

كما تدل الوكالة في استعمالها اللغوي على معنى الحفظ والرعاية والتكفل.

ومن خلال هذه المعاني اللغوية يتضح أن الوكالة تقوم على عنصرين أساسيين هما:

1. التفويض أو الإنابة

2. قيام شخص مقام شخص آخر في تنفيذ عمل معين

وهذان العنصران يشكلان الأساس الذي بني عليه المفهوم القانوني للوكالة في مختلف التشريعات¹.

2. التعريف اللغوي للسياحة

أما السياحة فهي مشتقة من الفعل "ساح"، ويقال *ساح الرجل في الأرض* أي تتقل وارتحل من مكان إلى آخر. وقد استُخدم هذا المصطلح في اللغة العربية للدلالة على التنقل والسفر بغرض الاستكشاف أو التعرف على أماكن جديدة.

¹ حليلة ت تـخمارين. الإطار القانوني للمؤسسات الفندقية ووكالات السياحة والأسفار في الجزائر، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، الجزائر، ص 49-64.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والالتزامات القانونية للوكالات السياحية

وقد وردت كلمة السياحة في عدد من المعاجم اللغوية بمعنى التجول في الأرض والتنقل بين البلدان، كما قد تدل أحياناً على السفر بقصد الترفيه أو التعلم أو العبادة أو غيرها من الأغراض.

وفي الاستعمال الحديث أصبح مصطلح السياحة يدل على نشاط اقتصادي واجتماعي يتمثل في انتقال الأفراد من مكان إقامتهم المعتاد إلى أماكن أخرى لفترة مؤقتة، وذلك لأغراض متعددة مثل الترفيه أو العلاج أو الثقافة أو العمل¹.

3. العلاقة بين مفهومي الوكالة والسياحة

عند الجمع بين المفهومين اللغويين للوكالة والسياحة يمكن الوصول إلى معنى عام لمصطلح الوكالة السياحية، حيث تشير إلى الجهة التي تتولى تنظيم وترتيب الرحلات السياحية نيابة عن الأفراد الراغبين في السفر، وتتكفل بتقديم مختلف الخدمات المرتبطة بالرحلة.

وبالتالي فإن الوكالة السياحية لغوياً تعني:

المؤسسة أو الجهة التي تتولى تنظيم الرحلات السياحية وتنسيق الخدمات المرتبطة بها نيابة عن المسافرين مقابل أجر معين².

الفرع الثاني: التعريف الفقهي للوكالة السياحية

لم يقتصر تعريف الوكالة السياحية على المعنى اللغوي فقط، بل تناولها الفقه القانوني والاقتصادي بتعريفات أكثر دقة وشمولاً، تعكس طبيعة نشاطها ودورها في القطاع السياحي.

¹ ريم لونيبي. وكالة السياحة والأسفار كميكانيزم ترويجي للسياحة في الجزائر، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 4، العدد 1، 2021، ص 255-272.

² مصطفى كمال طه. مبادئ القانون التجاري، دار الفكر الجامعي، مصر، 2008، ص 73.

وقد تعددت التعريفات الفقهية للوكالة السياحية تبعاً لاختلاف وجهات نظر الباحثين والمتخصصين، إلا أنها تتفق في مجملها على إبراز الدور الوسيط والتنظيمي الذي تقوم به هذه المؤسسات.

1. تعريف الوكالة السياحية كمؤسسة تجارية

يذهب جانب من الفقه إلى تعريف الوكالة السياحية بأنها:

مؤسسة تجارية متخصصة في تنظيم الرحلات السياحية وبيع الخدمات المرتبطة بالسفر، مثل تذاكر النقل وحجز الإقامة الفندقية وتنظيم البرامج السياحية، وذلك مقابل أجر أو عمولة¹.

ويركز هذا التعريف على الطبيعة التجارية للوكالة السياحية، باعتبارها مؤسسة تهدف إلى تحقيق الربح من خلال تقديم خدمات سياحية متنوعة.

تُعرف الوكالة السياحية بأنها مؤسسة اقتصادية تمارس نشاطها بصفة احترافية ومستمرة من خلال تقديم مختلف الخدمات والعمليات السياحية مقابل عوض مالي وفق الشروط التي يحددها القانون²، كما تُعد مؤسسة تجارية خدمية تمارس أعمال الوساطة والتسويق والتنظيم السياحي بصورة احترافية بهدف تحقيق الربح³. وتتميز بكونها مؤسسة منظمة قانوناً، تكتسب صفتها المهنية من خلال القيد في السجل التجاري والحصول على الاعتماد والترخيص اللازمين لممارسة نشاطها⁴، فضلاً عن كونها مؤسسة تجارية معتمدة تمارس نشاط تنظيم وتسويق

¹ عيسى زهية. The Contribution of Legal Framework of Tourism Activities in Development، الدراسات القانونية المقارنة، 2025، ص 523.

² القانون رقم 99-06 المؤرخ في 04 أبريل 1999، المتعلق بتحديد القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 24، الصادرة بتاريخ 07 أبريل 1999.

³ الأمر رقم 75-59 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975، المتضمن القانون التجاري، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 101، الصادرة بتاريخ 19 ديسمبر 1975.

⁴ القانون رقم 04-08 المؤرخ في 14 أوت 2004، المتعلق بشروط ممارسة الأنشطة التجارية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والالتزامات القانونية للوكالات السياحية

الخدمات السياحية وفق نظام قانوني خاص يهدف إلى ضمان حسن سير النشاط السياحي وحماية مصالح المستفيدين من هذه الخدمات.¹

2. تعريف الوكالة السياحية كوسيط سياحي

يرى اتجاه آخر من الفقه أن الوكالة السياحية تمثل وسيطاً بين السائح ومقدمي الخدمات السياحية، حيث تقوم بتجميع مختلف الخدمات التي يحتاجها السائح أثناء رحلته وتقديمها في شكل برنامج سياحي متكامل.

وبموجب هذا الدور الوسيط تقوم الوكالة السياحية بالمهام التالية:

- التنسيق مع شركات النقل الجوي أو البري أو البحري.
- حجز الغرف الفندقية.
- تنظيم الرحلات السياحية والزيارات الثقافية.
- توفير خدمات الإرشاد السياحي.

وبالتالي فإن الوكالة السياحية تسهل على السائح الحصول على جميع الخدمات التي يحتاجها أثناء السفر دون الحاجة إلى التعامل المباشر مع كل مقدم خدمة على حدة.

3. تعريف الوكالة السياحية كمُنظم للرحلات

يركز بعض الفقهاء على الدور التنظيمي للوكالة السياحية، حيث يعتبرونها مؤسسة تتولى تصميم البرامج السياحية وتنظيم الرحلات الجماعية أو الفردية، بما يشمل تحديد مسار الرحلة وتوقيتها والخدمات التي تتضمنها.²

¹ المرسوم التنفيذي رقم 17-161 المؤرخ في 15 ماي 2017، المحدد لشروط إنشاء وكالات السياحة والأسفار وكيفيات استغلالها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 30، الصادرة بتاريخ 17 ماي 2017.

² أعمار عمورة. القانون التجاري الجزائري، دار المعرفة، الجزائر، 2010، ص 55.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والالتزامات القانونية للوكالات السياحية

وفي هذا الإطار لا يقتصر دور الوكالة على مجرد الوساطة، بل يتعداه إلى:

- إعداد البرامج السياحية المتكاملة
- التخطيط للرحلات وتنظيمها
- الإشراف على تنفيذ الخدمات السياحية

4. الوظائف الأساسية للوكالة السياحية

من خلال مختلف التعريفات الفقهية يمكن استخلاص ثلاث وظائف رئيسية تقوم بها الوكالة السياحية وهي:

أولاً: تنظيم الرحلات السياحية

حيث تقوم الوكالة بإعداد البرامج السياحية وتحديد مسار الرحلة ووسائل النقل والإقامة والأنشطة السياحية المختلفة¹.

ثانياً: بيع الخدمات السياحية

تشمل بيع تذاكر الطيران وحجز الفنادق وتأجير السيارات وتنظيم الجولات السياحية.

ثالثاً: الوساطة بين السائح ومقدمي الخدمات

إذ تمثل الوكالة حلقة وصل بين السائح والجهات التي تقدم الخدمات السياحية المختلفة.

الفرع الثالث: التعريف التشريعي للوكالة السياحية في القانون الجزائري

اهتم المشرع الجزائري بتنظيم نشاط الوكالات السياحية نظراً للأهمية الاقتصادية التي يكتسبها القطاع السياحي في دعم التنمية الاقتصادية وتشجيع الاستثمار.

¹ فضيل نادية. القانون التجاري الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2013، ص 87.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والالتزامات القانونية للوكالات السياحية

ورغم أن التشريع الجزائري لم يقدم تعريفاً واحداً جامعاً ومفصلاً للوكالة السياحية في نص قانوني محدد، إلا أنه أشار إلى مفهومها من خلال النصوص القانونية والتنظيمية التي تحكم نشاط السياحة¹.

وبموجب هذه النصوص يمكن تعريف الوكالة السياحية في القانون الجزائري بأنها:

مؤسسة تجارية مرخص لها قانوناً بممارسة نشاط تنظيم وبيع الرحلات السياحية وتقديم الخدمات المرتبطة بالسفر والسياحة، مثل حجز الإقامة الفندقية وبيع تذاكر النقل وتنظيم البرامج السياحية².

تُعد وكالة السياحة والأسفار في التشريع الجزائري مؤسسة سياحية وتجارية مرخص لها قانوناً بممارسة نشاط تنظيم الرحلات والإقامات السياحية وتسويق وبيع مختلف الخدمات المرتبطة بالسفر والتنقل والإقامة، وذلك وفقاً لأحكام القانون رقم 99-06 المتعلق بتحديد القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار. كما تمثل وسيطاً مهنيّاً بين السائح ومختلف مقدمي الخدمات السياحية كالفنادق وشركات النقل، حيث تتولى تنظيم البرامج السياحية وتقديم الخدمات اللازمة لتنفيذها³.

ويستفاد من أحكام المرسوم التنفيذي رقم 17-161 المحدد لشروط إنشاء وكالات السياحة والأسفار وكيفيات استغلالها أنها مؤسسة تجارية معتمدة من السلطات المختصة تمارس نشاط الوساطة والتنظيم والتسويق للخدمات السياحية وفق الشروط القانونية والتنظيمية المعمول بها⁴.

¹ عبد الله محمد علي. القانون السياحي، دار الفكر العربي، مصر، 2011، ص 40.

² فؤاد معوض. القانون التجاري - الأعمال التجارية، دار النهضة العربية، مصر، 2007، ص 65.

³ القانون رقم 99-06 المؤرخ في 04 أبريل 1999، المتعلق بتحديد القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 24، الصادرة بتاريخ 07 أبريل 1999.

⁴ المرسوم التنفيذي رقم 17-161 المؤرخ في 15 ماي 2017، المحدد لشروط إنشاء وكالات السياحة والأسفار وكيفيات استغلالها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 30، الصادرة بتاريخ 17 ماي 2017.

الفصل الأول: _____ الإطار المفاهيمي والالتزامات القانونية للوكالات السياحية

ومن جهة أخرى، وبالاستناد إلى أحكام القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، تُعد الوكالة السياحية موردًا للخدمات السياحية يتعاقد مع السائح بصفته مستهلكًا لهذه الخدمات، بما يترتب على ذلك من التزامات قانونية تهدف إلى ضمان جودة الخدمات المقدمة وحماية حقوق السائح.¹

1. شروط ممارسة نشاط الوكالة السياحية

يشترط القانون الجزائري لممارسة نشاط الوكالات السياحية مجموعة من الشروط، أهمها:

1. الحصول على اعتماد رسمي من الجهات المختصة.
2. التسجيل في السجل التجاري كمؤسسة تمارس النشاط السياحي.
3. احترام الشروط التنظيمية والمهنية المحددة لممارسة النشاط.
4. توفير ضمانات مالية لحماية حقوق الزبائن.

وتهدف هذه الشروط إلى ضمان جودة الخدمات السياحية المقدمة وحماية المستهلك السياحي من أي ممارسات غير قانونية.

2. أهمية التنظيم القانوني للوكالات السياحية

يساهم التنظيم القانوني للوكالات السياحية في تحقيق عدة أهداف، من بينها:

- حماية حقوق السائحين.
- تنظيم العلاقة بين الوكالات ومقدمي الخدمات السياحية.
- ضمان جودة الخدمات السياحية.

¹ القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فيفري 2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 15، الصادرة بتاريخ 08 مارس 2009.

- مكافحة الممارسات غير المشروعة في المجال السياحي.

الفرع الرابع: التعريف في التشريع الفرنسي

يُعد التشريع الفرنسي من أهم التشريعات التي نظمت نشاط الوكالات السياحية بشكل دقيق، حيث أفرد له مجموعة من النصوص القانونية ضمن قانون السياحة الفرنسي¹.

ويعرف هذا القانون الوكالة السياحية بأنها:

كل شخص طبيعي أو معنوي يقوم ببيع أو عرض بيع الرحلات أو الإقامة السياحية أو الخدمات المرتبطة بها، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر.

ويشمل هذا التعريف مجموعة واسعة من الأنشطة، مثل:

- تنظيم الرحلات السياحية
- بيع البرامج السياحية
- حجز الإقامة الفندقية
- بيع تذاكر النقل
- تقديم خدمات الوساطة السياحية

1. خصائص التنظيم القانوني الفرنسي

يتميز التشريع الفرنسي بعدة خصائص في تنظيم نشاط الوكالات السياحية، من أبرزها:

- الدقة في تحديد الأنشطة السياحية التي يمكن للوكالة ممارستها.
- فرض ضمانات مالية وتأمين مهني لحماية السياح.

¹ مصطفى محمود محمد. العقود السياحية، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2016، ص 92.

• تنظيم العلاقة التعاقدية بين الوكالة والسائح من خلال عقود واضحة ومفصلة¹.

2. أهمية التجربة الفرنسية

تُعد التجربة الفرنسية نموذجًا مهمًا في مجال تنظيم النشاط السياحي، حيث ساهمت في:

- تطوير الإطار القانوني للوكالات السياحية.
- تعزيز حماية المستهلك السياحي.
- تحسين جودة الخدمات السياحية.

المطلب الثاني: خصائص الوكالات السياحية

تتمتع الوكالات السياحية بمجموعة من الخصائص المميزة التي تجعلها تختلف عن غيرها من الأنشطة الاقتصادية والتجارية الأخرى، إذ تجمع بين الطابع التجاري والتنظيم القانوني والبعد الخدمي، كما تلعب دورًا محوريًا في تنشيط الحركة السياحية وتنظيمها. وتتبع أهمية هذه الخصائص من طبيعة النشاط السياحي نفسه الذي يعتمد على التنسيق بين عدة خدمات وجهات مختلفة بهدف تقديم تجربة سياحية متكاملة للسائح. ويمكن إبراز أهم خصائص الوكالات السياحية فيما يأتي²:

الفرع الأول: نشاط تجاري منظم

تعد الوكالات السياحية من الأنشطة التجارية بطبيعتها، حيث تهدف أساسًا إلى تحقيق الربح من خلال تقديم خدمات سياحية متنوعة للسائح والمسافرين. ويتمثل النشاط التجاري

¹ عبد العزيز محمد عوض. مبادئ السياحة، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2014، ص 35.
² محمد السيد رمضان. المدخل إلى علم السياحة، دار الفكر الجامعي، مصر، 2012، ص 47.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والالتزامات القانونية للوكالات السياحية

للوكالات السياحية في بيع وتنظيم الرحلات السياحية، وحجز تذاكر السفر، وتقديم خدمات الإقامة والنقل، إضافة إلى تنظيم البرامج السياحية الداخلية والخارجية.

ويكتسب النشاط السياحي طابعه التجاري من كونه يقوم على تقديم خدمات مقابل مالي، كما أنه يعتمد على قواعد السوق من عرض وطلب، إضافة إلى المنافسة بين الوكالات السياحية من أجل استقطاب أكبر عدد ممكن من السياح والعملاء. ومن هذا المنطلق، تدخل الوكالات السياحية ضمن فئة المؤسسات التجارية التي تمارس نشاطاً اقتصادياً يهدف إلى تحقيق الربح وتنشيط الحركة الاقتصادية.

غير أن هذا النشاط التجاري لا يمارس بصورة عشوائية، بل يخضع لتنظيم قانوني وإداري دقيق من قبل السلطات المختصة في الدولة، وذلك نظراً لأهمية القطاع السياحي ودوره في دعم الاقتصاد الوطني. ويهدف هذا التنظيم القانوني إلى ضبط نشاط الوكالات السياحية، وضمان احترام القواعد المهنية، إضافة إلى حماية السائح باعتباره الطرف الأضعف في العلاقة التعاقدية.

كما تسعى التشريعات السياحية إلى وضع إطار قانوني واضح يحدد شروط ممارسة النشاط السياحي، وحقوق والتزامات الوكالات السياحية، وكذا آليات الرقابة والعقوبات في حالة الإخلال بالالتزامات المهنية. وبذلك يصبح النشاط السياحي نشاطاً تجارياً منظمًا يخضع لقواعد قانونية وإدارية تهدف إلى تحقيق التوازن بين مصالح الوكالات السياحية ومصالح المستهلكين¹.

الفرع الثاني: وسيط بين السائح ومقدمي الخدمات السياحية

¹ أبو العلا عبد الفتاح. إدارة وكالات السفر والسياحة، دار المسيرة، الأردن، 2015، ص 62.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والالتزامات القانونية للوكالات السياحية

تعد الوكالة السياحية حلقة وصل أساسية بين السائح ومختلف مقدمي الخدمات السياحية، حيث تقوم بدور الوسيط الذي يربط بين الطلب السياحي المتمثل في السائح، والعرض السياحي الذي تقدمه المؤسسات المختلفة العاملة في القطاع السياحي.

فالسائح غالبًا ما يحتاج إلى مجموعة من الخدمات المتكاملة أثناء رحلته، مثل النقل الجوي أو البري أو البحري، والإقامة في الفنادق أو المنتجعات السياحية، إضافة إلى خدمات الإرشاد السياحي والتنقل داخل الوجهة السياحية. وهنا يظهر الدور الأساسي للوكالة السياحية في التنسيق بين مختلف هذه الخدمات وتقديمها للسائح في صورة برنامج سياحي متكامل.

وفي هذا الإطار، تتعامل الوكالة السياحية مع عدة جهات ومؤسسات سياحية، من بينها:

- شركات الطيران التي توفر خدمات النقل الجوي.
- الفنادق والمؤسسات الفندقية التي تقدم خدمات الإقامة.
- شركات النقل السياحي التي تتكفل بتنقل السياح داخل الوجهات السياحية.
- منظمو الرحلات السياحية الذين يشرفون على البرامج السياحية والجولات الترفيهية.
- مكاتب الإرشاد السياحي التي تقدم المعلومات والخدمات الثقافية للسياح.

وتتمثل مهمة الوكالة السياحية في التنسيق بين هذه الجهات المختلفة بهدف توفير خدمات سياحية متكاملة ومريحة للسائح، حيث تقوم بحجز التذاكر، وتنظيم الإقامة، وإعداد البرامج السياحية، وتوفير وسائل النقل، إضافة إلى تقديم الإرشادات والمعلومات المتعلقة بالوجهة السياحية¹.

¹ محمد الصيرفي. التسويق السياحي، دار الفكر الجامعي، مصر، 2013، ص 70.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والالتزامات القانونية للوكالات السياحية

وبفضل هذا الدور الوسيط، تساهم الوكالات السياحية في تسهيل عملية السفر وتنظيم الرحلات، كما تساعد السائح على الحصول على مختلف الخدمات السياحية بسهولة ودون الحاجة إلى التعامل المباشر مع كل جهة من الجهات المقدمة للخدمة.

الفرع الثالث: نشاط قائم على الثقة والمسؤولية

يتميز نشاط الوكالات السياحية بكونه نشاطاً يعتمد بدرجة كبيرة على عنصر الثقة، إذ يعتمد السائح في تنظيم رحلته على الوكالة السياحية التي يتعامل معها، ويمنحها الثقة الكاملة في ترتيب مختلف تفاصيل الرحلة السياحية.

فالسائح غالباً ما يقوم بدفع تكاليف الرحلة مسبقاً قبل الاستفادة من الخدمات السياحية، الأمر الذي يجعله يعتمد بشكل كبير على مصداقية الوكالة السياحية والتزامها بتنفيذ البرنامج السياحي المتفق عليه. لذلك، فإن العلاقة بين السائح والوكالة السياحية تقوم على أساس الثقة المتبادلة، حيث يتوقع السائح من الوكالة تقديم خدمات عالية الجودة تتوافق مع ما تم الاتفاق عليه.

وفي المقابل، تتحمل الوكالة السياحية مسؤولية كبيرة تجاه السائح، إذ تلتزم بتنفيذ البرنامج السياحي المتفق عليه بدقة، وتوفير الخدمات الموعودة في الوقت المحدد وبالمستوى المتفق عليه. كما تتحمل الوكالة مسؤولية أي إخلال بالتزاماتها التعاقدية أو أي تقصير في تقديم الخدمات السياحية¹.

وتشمل مسؤولية الوكالة السياحية عدة جوانب، من بينها:

- مسؤوليتها عن تنظيم الرحلة السياحية وفق البرنامج المتفق عليه.
- مسؤوليتها عن دقة المعلومات المقدمة للسائح بشأن الرحلة والخدمات.

¹ أبو سنينة أحمد إبراهيم. إدارة المؤسسات السياحية، دار المسيرة، الأردن، 2016، ص 41.

- مسؤوليتها عن التنسيق بين مختلف مقدمي الخدمات السياحية.
- مسؤوليتها عن معالجة المشاكل التي قد يواجهها السائح أثناء الرحلة.

ولهذا السبب، تحرص الوكالات السياحية على المحافظة على سمعتها المهنية وتعزيز ثقة العملاء بها، وذلك من خلال تقديم خدمات سياحية متميزة، والالتزام بالمعايير المهنية والأخلاقية في التعامل مع السياح.

الفرع الرابع: خضوعها لترخيص ورقابة إدارية

من الخصائص الأساسية التي تميز الوكالات السياحية خضوعها لنظام الترخيص والرقابة الإدارية، حيث لا يمكن لأي شخص أو مؤسسة ممارسة نشاط الوكالات السياحية دون الحصول على ترخيص مسبق من الجهات المختصة في الدولة.

ويهدف نظام الترخيص إلى ضمان توفر مجموعة من الشروط والمعايير التي تؤهل الوكالة لممارسة النشاط السياحي بطريقة قانونية ومنظمة. وتشمل هذه الشروط عادة توفر مقر مناسب لممارسة النشاط، وتوفير الكفاءة المهنية لدى القائمين على إدارة الوكالة، إضافة إلى توفر الضمانات المالية اللازمة لحماية حقوق السياح¹.

كما يهدف نظام الترخيص إلى تحقيق عدة أهداف أساسية، من أهمها:

- تنظيم النشاط السياحي ومنع الفوضى في هذا القطاع.
- ضمان كفاءة الوكالات السياحية وقدرتها على تقديم خدمات ذات جودة عالية.
- حماية المستهلك السياحي من عمليات الغش أو الاحتيال.
- تعزيز الثقة في القطاع السياحي.

¹ عبد الرزاق السنهوري. القانون المدني – مصادر الالتزام، دار النهضة العربية، مصر، 2005، ص 152.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والالتزامات القانونية للوكالات السياحية

إلى جانب نظام الترخيص، تخضع الوكالات السياحية كذلك لرقابة مستمرة من قبل الجهات الإدارية المختصة، والتي تتولى متابعة نشاط هذه الوكالات والتأكد من التزامها بالقوانين والأنظمة المنظمة للقطاع السياحي¹.

وقد تشمل هذه الرقابة عدة إجراءات مثل التفتيش الإداري، ومراجعة الوثائق والسجلات، والتأكد من احترام الوكالة لحقوق السياح وتنفيذ التزاماتها التعاقدية. كما يمكن للجهات المختصة اتخاذ مجموعة من العقوبات في حالة مخالفة الوكالة للقوانين المعمول بها، مثل الإنذار أو الغرامة أو تعليق النشاط أو سحب الترخيص.

ومن خلال هذه الآليات التنظيمية والرقابية، تسعى الدولة إلى ضمان حسن سير النشاط السياحي وتحقيق التوازن بين مصالح الوكالات السياحية وحقوق السياح، بما يساهم في تطوير القطاع السياحي وتعزيز دوره في التنمية الاقتصادية.

وخلاصة القول، فإن الوكالات السياحية تتميز بعدة خصائص أساسية تتمثل في كونها نشاطاً تجارياً منظماً، ووسيطاً بين السائح ومقدمي الخدمات السياحية، إضافة إلى اعتمادها الكبير على عنصر الثقة والمسؤولية، وخضوعها لنظام الترخيص والرقابة الإدارية. وتبرز هذه الخصائص الدور المحوري الذي تلعبه الوكالات السياحية في تنظيم النشاط السياحي وتطويره، بما يساهم في تعزيز الحركة السياحية وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية².

المطلب الثالث: أنواع الوكالات السياحية

تتعدد أنواع الوكالات السياحية تبعاً لطبيعة الخدمات التي تقدمها، والوظائف التي تؤديها داخل قطاع السياحة والسفر، كما يختلف نشاطها باختلاف طبيعة السوق السياحي واحتياجات السائحين. وقد ساهم التطور الاقتصادي والتكنولوجي في تنوع أشكال هذه الوكالات وتخصصها

¹ منصور محمد حسين. المسؤولية المدنية في العقود السياحية، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2014، ص 83.

² عبد الكريم سلامة. عقود الخدمات السياحية، دار النهضة العربية، مصر، 2013، ص 76.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والالتزامات القانونية للوكالات السياحية

في مجالات محددة من النشاط السياحي، الأمر الذي أدى إلى ظهور عدة أنواع من الوكالات السياحية التي تتكامل فيما بينها لتقديم خدمات سياحية متكاملة. ويمكن تصنيف هذه الوكالات إلى عدة أنواع رئيسية، من أهمها ما يأتي:

الفرع الأول: وكالات تنظيم الرحلات (Tour Operator)

تعد وكالات تنظيم الرحلات من أهم الفاعلين في قطاع السياحة، حيث تتولى مهمة إعداد وتنظيم البرامج السياحية المتكاملة التي تشمل مختلف الخدمات السياحية الأساسية والترفيهية. ويطلق على هذا النوع من الوكالات اسم "منظم الرحلات"، نظراً لدوره في تصميم الحزم السياحية وتجميع عناصر الرحلة في برنامج واحد متكامل يُعرض على السياح¹.

وتتمثل أهم الخدمات التي تقدمها وكالات تنظيم الرحلات في إعداد البرامج السياحية التي تتضمن عادة مجموعة من الخدمات الأساسية مثل النقل، والإقامة، والجولات السياحية، إضافة إلى الأنشطة الترفيهية المختلفة التي تهدف إلى توفير تجربة سياحية متكاملة للسائح. كما تقوم هذه الوكالات بالتعاقد مع شركات النقل الجوي أو البري أو البحري، ومع المؤسسات الفندقية، والمطاعم، ومختلف مزودي الخدمات السياحية، وذلك بهدف توفير خدمات سياحية بأسعار تنافسية وجودة مناسبة².

ويعتمد نشاط هذه الوكالات على مبدأ تجميع الخدمات السياحية المختلفة في حزمة سياحية واحدة تُعرف بالبرنامج السياحي أو "الرحلة الشاملة"، حيث يتم تحديد مسار الرحلة

¹ الأمم المتحدة، **International Recommendations for Tourism Statistics 2008**، منشورات الأمم المتحدة، الفقرتان 3.46 و3.47.

² Gianluca Goffi, *Package Tourism*, in *Encyclopedia of Tourism Management and Marketing*, Edward Elgar Publishing, 2022، ص 424-426.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والالتزامات القانونية للوكالات السياحية

ومدتها والخدمات المقدمة خلالها بشكل مسبق، ثم يتم تسويق هذا البرنامج وبيعه للسياح سواء بشكل مباشر أو عبر وسطاء سياحيين مثل وكالات السفر الأخرى¹.

كما تلعب وكالات تنظيم الرحلات دوراً مهماً في تنشيط الحركة السياحية، إذ تسهم في الترويج للوجهات السياحية المختلفة من خلال تصميم برامج جذابة تستجيب لاهتمامات السياح واحتياجاتهم، كما تساعد على تنظيم تدفق السياح بشكل يحقق الاستفادة الاقتصادية للوجهات السياحية².

الفرع الثاني: وكالات بيع التذاكر

تُعد وكالات بيع التذاكر من الأنواع التقليدية للوكالات السياحية، حيث يتركز نشاطها أساساً في بيع تذاكر السفر الخاصة بوسائل النقل المختلفة، سواء تعلق الأمر بالنقل الجوي أو البحري أو البري. وتعتبر هذه الوكالات حلقة وصل أساسية بين شركات النقل والمسافرين، إذ تقوم بتسهيل عملية الحصول على التذاكر وتنظيم إجراءات السفر.

وتتمثل الوظيفة الرئيسية لهذه الوكالات في حجز وإصدار تذاكر السفر لصالح العملاء، وذلك من خلال الأنظمة الإلكترونية المعتمدة لدى شركات الطيران أو شركات النقل الأخرى. كما تقدم هذه الوكالات مجموعة من الخدمات المرتبطة بالسفر مثل تعديل مواعيد الرحلات، وإلغاء الحجوزات، وتقديم المعلومات المتعلقة بالرحلات الجوية ومواعيد الإقلاع والوصول.

إضافة إلى ذلك، تقوم وكالات بيع التذاكر بتقديم خدمات استشارية للمسافرين، حيث تساعد على اختيار أفضل الرحلات المتاحة من حيث التوقيت والتكلفة، كما تقدم لهم معلومات حول إجراءات السفر والوثائق المطلوبة مثل جواز السفر والتأشيرات.

¹ المادة L.211-2 من Code du tourisme français المتعلقة بالرحلات السياحية المنظمة (Forfait touristique)، وانظر أيضاً AGN

² محمد حسنين. المسؤولية المدنية المهنية، دار الفكر العربي، مصر، 2010، ص 66. The "Tour Operator" Travel Agent – A Legal Decoding، Avocats 2023

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والالتزامات القانونية للوكالات السياحية

وفي كثير من الحالات، تكون هذه الوكالات معتمدة لدى شركات الطيران أو لدى المنظمات الدولية المتخصصة في النقل الجوي، الأمر الذي يتيح لها استخدام أنظمة الحجز العالمية وإصدار التذاكر بشكل مباشر¹.

الفرع الثالث: الوكالات السياحية المتخصصة

مع تطور القطاع السياحي وتنوع اهتمامات السياح، ظهرت فئة من الوكالات السياحية التي تتخصص في نوع معين من السياحة، وتُعرف بالوكالات المتخصصة. ويقوم هذا النوع من الوكالات بتقديم خدمات سياحية موجهة لفئة محددة من السياح أو لنوع معين من الأنشطة السياحية.

ومن أبرز مجالات التخصص في هذا النوع من الوكالات ما يلي:

- **السياحة الدينية:** حيث تتخصص بعض الوكالات في تنظيم الرحلات الدينية مثل رحلات الحج والعمرة أو الزيارات الدينية للمواقع المقدسة، وتقوم بتوفير جميع الخدمات المرتبطة بهذه الرحلات من نقل وإقامة وإرشاد ديني².
- **السياحة العلاجية:** وتختص بعض الوكالات بتنظيم رحلات للمرضى الذين يرغبون في تلقي العلاج في مراكز صحية أو منتجعات طبية خارج أماكن إقامتهم، حيث تقوم هذه الوكالات بالتنسيق مع المؤسسات الصحية والمستشفيات لتوفير خدمات علاجية وسياحية متكاملة³.

¹ عبد الكريم محمود. النظام القانوني للوكالات السياحية، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2015، ص 54.

² Rinschede, Gisbert, *Forms of Religious Tourism*, Annals of Tourism Research, Vol. 19, No. 1, 1992, pp. 51-67.

³ Roy Jagannath, Chatterjee Kajal & Others, *Evaluation and Selection of Medical Tourism Sites: A Rough AHP Based MABAC Approach*, 2016.

- **السياحة البيئية:** وهي نوع من السياحة التي تركز على زيارة المناطق الطبيعية والمحميات البيئية، حيث تهدف هذه الوكالات إلى تنظيم رحلات تحافظ على البيئة وتبرز جمال الطبيعة مع احترام التوازن البيئي¹.
- **السياحة الثقافية:** وتختص بتنظيم الرحلات التي تهدف إلى التعرف على التراث الثقافي والحضاري للمجتمعات المختلفة، مثل زيارة المواقع الأثرية والمتاحف والمعالم التاريخية².

ويتيح هذا التخصص للوكالات السياحية تقديم خدمات ذات مستوى عالٍ من الاحترافية، حيث تتمكن من فهم احتياجات الفئات المستهدفة بشكل أفضل، كما تسهم في تطوير منتجات سياحية متخصصة تتماشى مع متطلبات السوق السياحي الحديث³.

الفرع الرابع: الوكالات السياحية الإلكترونية

مع التطور التكنولوجي المتسارع وانتشار استخدام الإنترنت في مختلف مجالات الحياة، ظهر نوع جديد من الوكالات السياحية يُعرف بالوكالات السياحية الإلكترونية أو الرقمية. وتعتمد هذه الوكالات في تقديم خدماتها على المنصات الرقمية مثل المواقع الإلكترونية والتطبيقات الذكية، مما يتيح للسائح إمكانية الوصول إلى الخدمات السياحية بسهولة وفي أي وقت.

وتوفر الوكالات السياحية الإلكترونية مجموعة واسعة من الخدمات السياحية التي يمكن إنجازها بشكل إلكتروني، مثل حجز تذاكر الطيران، وحجز الفنادق، وتنظيم البرامج السياحية، إضافة إلى مقارنة الأسعار بين مختلف مقدمي الخدمات السياحية.

¹ Umurzakova Gulnora, *New Types of Tourism such as Eco-Tourism, Cultural Tourism, Medical Tourism and Their Development Prospects*, International Multidisciplinary Journal of Research and Development, 2025.

² Andre Fontan Kohler, *Cultural Tourism: Main Types According to Tourist Motivation*, Ateliê do Turismo, Vol. 3, No. 2, 2019.

³ عبد الله حسين الخوالدة. حماية المستهلك في العقود السياحية، دار المسيرة، الأردن، 2017، ص 95.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والالتزامات القانونية للوكالات السياحية

كما تتيح هذه الوكالات للسائح إمكانية التخطيط لرحلته السياحية بشكل مستقل، حيث يمكنه اختيار الوجهة السياحية المناسبة، وتحديد مدة الإقامة، واختيار وسائل النقل والإقامة المناسبة لميزانيته واحتياجاته، وذلك دون الحاجة إلى زيارة مقر الوكالة السياحية التقليدية.

وقد ساهمت هذه الوكالات في إحداث تحول كبير في صناعة السياحة، إذ أصبحت تعتمد على التقنيات الحديثة مثل أنظمة الحجز العالمية، والذكاء الاصطناعي، ومنصات الدفع الإلكتروني، مما أدى إلى تسهيل عملية السفر وزيادة المنافسة في سوق الخدمات السياحية.

وبناءً على ما سبق، يتضح أن تنوع أنواع الوكالات السياحية يعكس التطور الذي شهده القطاع السياحي، حيث أصبح هذا القطاع يعتمد على شبكة متكاملة من المؤسسات التي تتعاون فيما بينها لتقديم خدمات سياحية متنوعة تلبي احتياجات مختلف فئات السياح، وتساهم في تنشيط الحركة السياحية وتعزيز التنمية الاقتصادية¹.

المبحث الثاني: الالتزامات القانونية للوكالات السياحية

تعد الوكالات السياحية من الفاعلين الأساسيين في القطاع السياحي، حيث تتولى تنظيم الرحلات وتقديم مجموعة من الخدمات للسائح مثل النقل والإقامة والبرامج الترفيهية. ونظرًا لطبيعة هذه الخدمات وارتباطها المباشر بحقوق المستهلك السياحي، فقد فرض المشرع مجموعة من الالتزامات القانونية على الوكالات السياحية لضمان شفافية التعاملات وحماية السائح من أي استغلال أو تضليل. وتختلف هذه الالتزامات بحسب مراحل العلاقة التعاقدية، إذ تبدأ قبل إبرام العقد وتستمر أثناء تنفيذه وحتى بعد انتهاء الرحلة.

ويهدف تنظيم هذه الالتزامات إلى تحقيق التوازن بين الوكالة السياحية بصفقتها مهنيًا محترفًا يملك الخبرة والمعرفة التقنية في المجال السياحي، وبين السائح الذي غالبًا ما يكون

¹ محمد فريد العريني. القانون التجاري المعاصر، دار المطبوعات الجامعية، مصر، 2011، ص 118.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والالتزامات القانونية للوكالات السياحية

الطرف الأضعف في العلاقة التعاقدية. لذلك تدخلت التشريعات الحديثة وقواعد حماية المستهلك لتكريس مجموعة من المبادئ الأساسية، مثل مبدأ الشفافية، ومبدأ حسن النية، ومبدأ الإعلام المسبق.

وفي هذا الإطار سنتناول في هذا المطلب أهم الالتزامات التي تقع على عاتق الوكالات السياحية قبل التعاقد مع السائح.

المطلب الأول: الالتزامات قبل التعاقد

تتمثل المرحلة السابقة للتعاقد في الفترة التي تسبق إبرام عقد الرحلة السياحية بين الوكالة السياحية والسائح، وهي مرحلة ذات أهمية كبيرة لأنها تؤثر بشكل مباشر في قرار السائح باختيار الرحلة. ولهذا السبب أقر القانون مجموعة من الالتزامات التي يجب على الوكالة السياحية احترامها قبل إبرام العقد، وذلك لضمان وضوح المعلومات المقدمة للسائح وتمكينه من اتخاذ قرار مبني على معرفة كاملة بجميع تفاصيل الرحلة.

ومن أهم هذه الالتزامات: الالتزام بالإعلام والنصيحة، وتقديم معلومات دقيقة حول الرحلة، وبيان السعر وشروط الإلغاء¹.

الفرع الأول: الالتزام بالإعلام والنصيحة

يعد الالتزام بالإعلام والنصيحة من أهم الالتزامات القانونية التي تقع على عاتق الوكالات السياحية قبل إبرام العقد، ويقصد به التزام الوكالة بتقديم جميع المعلومات الضرورية للسائح التي تمكنه من فهم طبيعة الرحلة السياحية والخدمات المقدمة ضمنها.

¹ محمد محمود عطية. مبادئ إدارة السياحة، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2012، ص 57.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والالتزامات القانونية للوكالات السياحية

ويستند هذا الالتزام إلى فكرة أساسية مفادها أن الوكالة السياحية تعتبر طرفاً محترفاً يمتلك الخبرة والمعرفة الكافية في المجال السياحي، في حين أن السائح غالباً ما يفتقر إلى هذه المعرفة، الأمر الذي يفرض على الوكالة واجب إرشاده وتزويده بالمعلومات اللازمة.

ويشمل الالتزام بالإعلام تقديم معلومات واضحة ومفصلة حول عدة عناصر أساسية، من بينها:

- طبيعة الرحلة السياحية.
- الوجهة السياحية المقصودة.
- مدة الرحلة وعدد أيامها.
- وسائل النقل المستعملة خلال الرحلة.
- مستوى الإقامة الفندقية.
- الخدمات السياحية المشمولة في البرنامج.

كما يجب أن تكون المعلومات المقدمة للسائح صحيحة وواضحة وغير مضللة، لأن أي معلومات غير دقيقة قد تؤدي إلى اتخاذ السائح قراراً غير مبني على معرفة حقيقية بظروف الرحلة.

ومن جهة أخرى، لا يقتصر دور الوكالة السياحية على مجرد نقل المعلومات، بل يمتد إلى تقديم النصيحة المهنية للسائح، بحيث تساعد على اختيار الرحلة التي تتناسب مع إمكانياته المادية وظروفه الشخصية واهتماماته السياحية¹.

فعلى سبيل المثال، ينبغي على الوكالة السياحية أن تتصح السائح بشأن:

- أفضل الفترات الزمنية للسفر إلى الوجهة السياحية.

¹ عبد اللطيف خالد. إدارة السياحة والسفر، دار المسيرة، الأردن، 2014، ص 49.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والالتزامات القانونية للوكالات السياحية

- الظروف المناخية للمنطقة السياحية.
- المتطلبات الصحية أو اللقاحات إن وجدت.
- الوثائق اللازمة للسفر مثل التأشيرة أو جواز السفر.

ويعتبر الإخلال بهذا الالتزام خطأً قانونياً يمكن أن يترتب عنه مسؤولية الوكالة السياحية إذا ترتب عنه ضرر للسائح، خاصة إذا ثبت أن السائح اتخذ قراره بناءً على معلومات غير دقيقة أو ناقصة قدمتها الوكالة¹.

الفرع الثاني: تقديم معلومات دقيقة حول الرحلة

يعد تقديم المعلومات الدقيقة والواضحة حول الرحلة السياحية من الالتزامات الأساسية التي تفرضها القوانين المنظمة للنشاط السياحي على الوكالات السياحية، وذلك بهدف ضمان الشفافية في التعامل مع السائح وتجنب أي لبس أو تضليل.

ويقصد بهذا الالتزام ضرورة أن تقدم الوكالة السياحية وصفاً دقيقاً وكاملاً للرحلة السياحية قبل إبرام العقد، بحيث يكون السائح على دراية تامة بجميع عناصر الرحلة.

وتشمل المعلومات التي يجب تقديمها للسائح مجموعة من العناصر المهمة، من بينها:

1. مكان الإقامة

يجب على الوكالة السياحية تحديد مكان الإقامة الذي سيقوم فيه السائح أثناء الرحلة، مع بيان:

- اسم الفندق أو مكان الإقامة.
- تصنيف الفندق (عدد النجوم).

¹ أنور سلطان. المسؤولية العقدية، دار النهضة العربية، مصر، 2007، ص 141.

الفصل الأول: _____ الإطار المفاهيمي والالتزامات القانونية للوكالات السياحية

- موقع الفندق بالنسبة للمناطق السياحية.
- نوع الغرفة والخدمات المتوفرة فيها.

ويعد تحديد هذه المعلومات أمراً ضرورياً، لأن مستوى الإقامة يعد من أهم العناصر التي يعتمد عليها السائح في اختيار الرحلة السياحية¹.

2. وسائل النقل

يتعين على الوكالة السياحية توضيح وسائل النقل التي سيتم استخدامها خلال الرحلة، مثل:

- الطائرة.
- الحافلة السياحية.
- القطار.
- السفينة السياحية.

كما يجب بيان تفاصيل الرحلات، مثل:

- مواعيد المغادرة والوصول.
- عدد التوقيفات إن وجدت.
- نوع الدرجة في وسائل النقل.

3. الأنشطة السياحية

تتضمن البرامج السياحية عادة مجموعة من الأنشطة الترفيهية والثقافية، مثل:

- زيارة المعالم السياحية.

¹ العربي بلحاج. القانون المدني الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011، ص 77.

- الجولات المنظمة داخل المدن.
- الأنشطة الرياضية أو الترفيهية.
- الرحلات البحرية أو الجبلية.

ويجب على الوكالة السياحية توضيح ما إذا كانت هذه الأنشطة مشمولة في سعر الرحلة أو تتطلب دفع رسوم إضافية¹.

4. برنامج الرحلة

يشكل برنامج الرحلة السياحية الوثيقة الأساسية التي تحدد تفاصيل الرحلة، ولذلك يجب أن يكون واضحاً ومفصلاً بحيث يبين:

- مراحل الرحلة.
- المدن أو المناطق التي سيتم زيارتها.
- الأنشطة المقررة في كل يوم.
- مواعيد التنقل بين الوجهات السياحية².

ويهدف هذا الالتزام إلى تمكين السائح من تكوين صورة واضحة عن الرحلة قبل الموافقة عليها، الأمر الذي يساعده على اتخاذ قرار مستنير ومبني على معرفة كاملة.

الفرع الثالث: بيان السعر وشروط الإلغاء

¹ عبد القادر العرعري. الالتزامات والعقود، دار الأمان، المغرب، 2015، ص 84.

² محمد عبد الله الصغير. عقود الخدمات، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2014، ص 63.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والالتزامات القانونية للوكالات السياحية

يعد تحديد السعر وبيان شروط الإلغاء أو التعديل من الالتزامات القانونية المهمة التي تقع على عاتق الوكالات السياحية قبل إبرام العقد، وذلك لضمان شفافية المعاملات التجارية وحماية السائح من أي مفاجآت مالية غير متوقعة¹.

1. بيان السعر الكامل للرحلة

يجب على الوكالة السياحية تحديد السعر الكامل للرحلة السياحية بشكل واضح ومفصل، بحيث يشمل جميع التكاليف المرتبطة بها، مثل:

- تكاليف النقل.
- تكاليف الإقامة.
- تكاليف الوجبات إن كانت مشمولة.
- رسوم الجولات السياحية.
- الضرائب والرسوم الإضافية.

ويجب أن يتم إعلام السائح بالسعر النهائي قبل إبرام العقد، حتى يتمكن من تقييم العرض ومقارنته بعروض أخرى في السوق السياحية.

كما يمنع على الوكالة السياحية إخفاء بعض التكاليف أو فرض رسوم إضافية غير مذكورة مسبقاً، لأن ذلك يعد إخلالاً بمبدأ الشفافية في التعامل مع المستهلك².

2. شروط الإلغاء

¹ فهد العتيبي. إدارة الخدمات السياحية، دار المسيرة، الأردن، 2016، ص 58.
² إبراهيم محمد عبد الله. السياحة والتنمية الاقتصادية، دار الفكر الجامعي، مصر، 2013، ص 52.

الفصل الأول: _____ الإطار المفاهيمي والالتزامات القانونية للوكالات السياحية

ينبغي على الوكالة السياحية توضيح شروط إلغاء الرحلة السياحية قبل التعاقد، بما في ذلك الحالات التي يحق فيها للسائح إلغاء الحجز والآثار المالية المترتبة على ذلك.

ومن أهم العناصر التي يجب بيانها:

- المهل الزمنية المسموح بها لإلغاء الحجز.
- نسبة الرسوم المقطوعة في حالة الإلغاء.
- الحالات التي يمكن فيها استرداد المبلغ المدفوع كليًا أو جزئيًا.

3 . شروط تعديل الرحلة

كما يجب على الوكالة السياحية بيان الشروط المتعلقة بإمكانية تعديل الرحلة، سواء من حيث:

- تغيير تاريخ السفر.
- تغيير الفندق أو وسائل النقل.
- تعديل برنامج الرحلة.

ويهدف هذا الالتزام إلى توفير وضوح كامل للسائح بشأن حقوقه والتزاماته قبل إبرام العقد، بما يعزز الثقة في المعاملات السياحية ويساهم في حماية حقوق المستفيدين من الخدمات السياحية¹.

المطلب الثاني: الالتزامات أثناء تنفيذ العقد

تعد مرحلة تنفيذ العقد من أهم المراحل التي تتجسد فيها العلاقة القانونية بين الوكالة السياحية والسائح، إذ تنتقل الالتزامات من الإطار النظري المتفق عليه في العقد إلى التطبيق

¹ مصطفى كمال طه. القانون التجاري – النظرية العامة، دار الفكر الجامعي، مصر، 2009، ص 103.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والالتزامات القانونية للوكالات السياحية

العملي على أرض الواقع. ويقع على عاتق الوكالة السياحية خلال هذه المرحلة مجموعة من الالتزامات الأساسية التي تهدف إلى ضمان تنفيذ البرنامج السياحي المتفق عليه بطريقة سليمة تحقق مصلحة السائح وتحافظ على حقوقه، وتتمثل هذه الالتزامات أساساً في تنفيذ البرنامج السياحي المتفق عليه، وضمان سلامة السائح، وتوفير الخدمات المتعاقد عليها وفقاً لما تم الاتفاق عليه في العقد.

الفرع الأول: تنفيذ البرنامج المتفق عليه

يُعد تنفيذ البرنامج السياحي المتفق عليه من أهم الالتزامات الأساسية التي تقع على عاتق الوكالة السياحية أثناء تنفيذ العقد، حيث يمثل البرنامج السياحي جوهر العلاقة التعاقدية بين الوكالة والسائح. ويقصد بالبرنامج السياحي مجموعة الخدمات والترتيبات التي تقوم الوكالة السياحية بإعدادها مسبقاً وتعرضها على السائح، والتي تتضمن عادة تفاصيل الرحلة السياحية من حيث مدة الرحلة، ووسائل النقل، وأماكن الإقامة، والزيارات السياحية، والأنشطة الترفيهية، وغيرها من الخدمات المرتبطة بالسفر والسياحة.

وعلى هذا الأساس، تلتزم الوكالة السياحية بتنفيذ البرنامج السياحي المتفق عليه تنفيذاً دقيقاً وفق الشروط والتفاصيل التي تم تحديدها في العقد، دون أي تغيير أو تعديل من جانبها إلا في الحالات الاستثنائية التي تبرر ذلك. ويستند هذا الالتزام إلى مبدأ احترام العقد باعتباره شريعة المتعاقدين، والذي يفرض على كل طرف الالتزام بما تعهد به تجاه الطرف الآخر.

ويشمل تنفيذ البرنامج السياحي توفير جميع الخدمات التي تم الاتفاق عليها بين الطرفين، ومن أهمها¹:

1. خدمات النقل:

¹ عبد الرزاق السنهوري. العقود المسماة، دار النهضة العربية، مصر، 2004، ص 214.

تلتزم الوكالة السياحية بتوفير وسائل النقل المتفق عليها في العقد، سواء تعلق الأمر بالنقل الجوي أو البري أو البحري. ويجب أن تكون هذه الوسائل مطابقة للمواصفات المتفق عليها، من حيث درجة الراحة والأمان وجودة الخدمة. كما يتعين على الوكالة تنظيم مواعيد الرحلات بدقة وضمان انتقال السائح بين مختلف مراحل الرحلة دون أي تأخير أو اضطراب قد يؤثر على البرنامج السياحي.

3. خدمات الإقامة:

شمل الإقامة حجز الفنادق أو المنتجعات السياحية التي يقيم فيها السائح أثناء الرحلة. ويجب أن تكون أماكن الإقامة مطابقة للمستوى المتفق عليه في العقد من حيث التصنيف الفندقي، ومستوى الخدمات المقدمة، وموقع الفندق، ومدى توفر وسائل الراحة اللازمة للسائح.

3. الأنشطة والزيارات السياحية:

تلتزم الوكالة بتنظيم الجولات السياحية والأنشطة الترفيهية والثقافية المتفق عليها، مثل زيارة المعالم السياحية والمتاحف والمواقع التاريخية، وتنظيم الرحلات الاستكشافية أو الأنشطة الترفيهية المختلفة¹.

كما يتعين على الوكالة السياحية الالتزام بالمواعيد المحددة في البرنامج السياحي، والتنسيق بين مختلف الخدمات بطريقة تضمن انسجام البرنامج وتكامله، بحيث يتمكن السائح من الاستفادة من الرحلة السياحية بالشكل الذي تم الاتفاق عليه.

ومن ناحية أخرى، قد تطرأ في بعض الأحيان ظروف استثنائية قد تؤدي إلى تعديل البرنامج السياحي، مثل الظروف الجوية أو الأعطال الفنية أو الظروف الأمنية أو غيرها من الحالات الخارجة عن إرادة الوكالة. وفي مثل هذه الحالات، يتعين على الوكالة السياحية إعلام السائح فوراً بهذه التغييرات، وشرح أسبابها، والحصول على موافقته قبل إجراء أي تعديل جوهري في البرنامج السياحي.

¹ الحسين محمد عبد الرحمن. القانون السياحي المقارن، دار الثقافة، الأردن، 2016، ص 68.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والالتزامات القانونية للوكالات السياحية

وفي حال كان التعديل ضروريًا ولا يمكن تجنبه، يجب على الوكالة أن تسعى إلى تقديم بدائل مناسبة تضمن استمرار الرحلة السياحية دون الإضرار بمصالح السائح¹.

الفرع الثاني: ضمان سلامة السائح

يعد التزام الوكالة السياحية بضمان سلامة السائح من أهم الالتزامات القانونية والإنسانية التي تقع على عاتقها أثناء تنفيذ العقد السياحي، حيث يرتبط هذا الالتزام ارتباطًا مباشرًا بحماية السائح من الأخطار التي قد يتعرض لها أثناء الرحلة السياحية.

ويقصد بضمان سلامة السائح اتخاذ جميع التدابير والإجراءات التي من شأنها حماية السائح من المخاطر المحتملة التي قد تنشأ أثناء تنفيذ البرنامج السياحي، سواء كانت هذه المخاطر مرتبطة بوسائل النقل أو أماكن الإقامة أو الأنشطة السياحية المختلفة.

وتتمثل أهم مظاهر هذا الالتزام فيما يلي:

1. اختيار مقدمي خدمات موثوقين:

تتعاون الوكالة السياحية عادة مع مجموعة من مقدمي الخدمات مثل شركات النقل والفنادق والمرشدين السياحيين ومكاتب تنظيم الرحلات المحلية. ولذلك يتعين عليها اختيار شركاء يتمتعون بسمعة جيدة وخبرة كافية في مجال تقديم الخدمات السياحية، لضمان جودة الخدمات المقدمة للسائح وسلامته².

2. التأكد من مطابقة الخدمات لمعايير السلامة:

يجب على الوكالة التأكد من أن وسائل النقل المستخدمة مطابقة لمعايير السلامة

¹ عبد الحميد سامي. مبادئ القانون السياحي، دار الفكر العربي، مصر، 2015، ص 39.
² محمد أحمد شوقي. التنظيم القانوني للسياحة، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2017، ص 72.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والالتزامات القانونية للوكالات السياحية

المعتمدة، وأن أماكن الإقامة تتوفر فيها شروط الأمن والسلامة، مثل أنظمة الحماية من الحرائق، والخدمات الصحية، وإجراءات الطوارئ.

3. اتخاذ الاحتياطات اللازمة أثناء الرحلات:

يتعين على الوكالة السياحية اتخاذ التدابير الوقائية اللازمة أثناء تنظيم الرحلات السياحية، خاصة في الأنشطة التي قد تنطوي على بعض المخاطر مثل الرحلات الجبلية أو البحرية أو الصحراوية. وتشمل هذه التدابير توفير مرشدين مختصين، وتقديم التعليمات اللازمة للسياح، وضمان توفر وسائل الإسعاف أو المساعدة في الحالات الطارئة¹.

كما يتعين على الوكالة السياحية تزويد السائح بالمعلومات الضرورية المتعلقة بسلامته، مثل الإرشادات الصحية أو الأمنية الخاصة بالوجهة السياحية، وتقديم النصائح التي تساعد على تجنب المخاطر المحتملة أثناء الرحلة.

ومن الناحية القانونية، فإن إخلال الوكالة السياحية بالتزامها بضمان سلامة السائح قد يؤدي إلى قيام مسؤوليتها المدنية، خاصة إذا ثبت أن الضرر الذي لحق بالسائح كان نتيجة إهمال أو تقصير من جانب الوكالة أو أحد مقدمي الخدمات المتعاملين معها.

الفرع الثالث: توفير الخدمات المتعاقد عليها

تلتزم الوكالة السياحية أثناء تنفيذ العقد بتوفير جميع الخدمات التي تم الاتفاق عليها مع السائح في العقد السياحي، حيث يعد هذا الالتزام من النتائج الطبيعية للعقد المبرم بين الطرفين. ويقصد بالخدمات المتعاقد عليها جميع الخدمات التي تم إدراجها ضمن البرنامج السياحي أو التي تعهدت الوكالة بتقديمها للسائح مقابل المقابل المالي المتفق عليه².

¹ عيد القادر الفار. المسؤولية المهنية، دار الثقافة، الأردن، 2014، ص 56.
² حسن حمد علي. عقود السفر والسياحة، دار الفكر الجامعي، مصر، 2016، ص 81.

وتشمل هذه الخدمات عادة:

- خدمات النقل بين مختلف الوجهات السياحية.
- خدمات الإقامة في الفنادق أو المنتجعات السياحية.
- خدمات الإرشاد السياحي.
- تنظيم الجولات والأنشطة الترفيهية.
- توفير خدمات الحجز والتنسيق بين مختلف مراحل الرحلة¹.

ويتعين على الوكالة السياحية تقديم هذه الخدمات بالمستوى والجودة المتفق عليهما في العقد، دون أي نقص أو إخلال قد يؤثر على استفادة السائح من الرحلة السياحية².

وفي حالة تعذر تقديم إحدى الخدمات المتفق عليها بسبب ظروف استثنائية أو طارئة، يتعين على الوكالة السياحية اتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجة هذا الوضع، وذلك من خلال توفير خدمة بديلة تكون في نفس المستوى أو أفضل من الخدمة المتفق عليها، وبما يضمن عدم الإضرار بمصالح السائح³.

أما إذا تعذر توفير بديل مناسب، فإن الوكالة السياحية تكون ملزمة بتعويض السائح عن الضرر الذي قد يلحق به نتيجة عدم تنفيذ الخدمة المتفق عليها. وقد يكون هذا التعويض ماليًا أو على شكل خدمات إضافية أو امتيازات أخرى يتم الاتفاق عليها بين الطرفين⁴.

¹ المادة L.211-2 من Code du tourisme français، المتعلقة بتكوين الرحلات السياحية الشاملة والخدمات التي تتضمنها.

² المادة L.211-16 من Code du tourisme français، المتعلقة بمسؤولية منظم الرحلات أو وكالة السفر عن التنفيذ الصحيح لجميع الخدمات المتفق عليها في العقد.

³ المادة (L.211-16 الفقرة V) من Code du tourisme français، التي تلزم منظم الرحلات بتقديم خدمات بديلة معادلة أو أفضل عند تعذر تنفيذ جزء جوهري من الخدمات المتفق عليها.

⁴ المادة L.211-17 من Code du tourisme français، المتعلقة بحق المسافر في تخفيض السعر والتعويض عن الأضرار الناتجة عن عدم تنفيذ الخدمات أو عدم مطابقتها للعقد.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والالتزامات القانونية للوكالات السياحية

وبذلك يتضح أن الالتزامات التي تقع على عاتق الوكالة السياحية أثناء تنفيذ العقد تشكل عنصراً أساسياً في ضمان نجاح الرحلة السياحية وتحقيق رضا السائح، كما تسهم في تعزيز الثقة في النشاط السياحي وحماية حقوق المستهلك في المجال السياحي¹.

المطلب الثالث: الالتزامات بعد تنفيذ الرحلة

لا تنتهي مسؤولية الوكالة السياحية بمجرد انتهاء الرحلة السياحية أو عودة السائح إلى بلده، بل تمتد التزاماتها إلى مرحلة ما بعد تنفيذ العقد السياحي، وذلك بهدف ضمان حماية حقوق السائح ومعالجة أي آثار قد تنشأ عن تنفيذ الرحلة. وتتمثل هذه الالتزامات أساساً في تحمل المسؤولية عن الإخلال بالالتزامات التعاقدية، وتعويض الأضرار التي قد تلحق بالسائح، إضافة إلى الالتزام بمعالجة الشكاوى المقدمة من قبل العملاء. وتُعد هذه الالتزامات من أهم الضمانات القانونية التي تحمي السائح وتعزز الثقة في النشاط السياحي².

الفرع الأول: تحمل المسؤولية عن الإخلال

تُعد المسؤولية القانونية للوكالة السياحية من أهم الآثار التي تترتب على عقد الرحلة السياحية، إذ تلتزم الوكالة بتحمل المسؤولية في حالة الإخلال بالالتزامات التعاقدية المترتبة عليها. ويقصد بالإخلال عدم تنفيذ الالتزامات المتفق عليها في العقد، أو تنفيذها بطريقة غير مطابقة لما تم الاتفاق عليه بين الوكالة والسائح.

ويشمل الإخلال بالالتزامات عدة صور، من بينها:

- عدم تنفيذ البرنامج السياحي المتفق عليه.
- عدم توفير وسائل النقل أو الإقامة بالمستوى المتفق عليه.

¹ المفوضية الأوروبية، Directive (EU) 2015/2302 on Package Travel and Linked Travel Arrangements، بشأن حماية

حقوق المسافرين وضمان جودة الخدمات السياحية وتنفيذ الالتزامات التعاقدية.

² | حسين أحمد عبد الله. إدارة شركات السياحة، دار المسيرة، الأردن، 2015، ص 44.

- الإخلال بالمواعيد المحددة للرحلات أو الجولات السياحية.
- تقديم خدمات سياحية غير مطابقة للمواصفات المتفق عليها.

وفي هذه الحالات تتحمل الوكالة السياحية المسؤولية القانونية باعتبارها الطرف الذي تعهد بتنظيم الرحلة وتوفير الخدمات المرتبطة بها. وتقوم هذه المسؤولية في الغالب على أساس المسؤولية العقدية، لأن العلاقة بين السائح والوكالة تقوم على عقد سياحي يحدد حقوق والتزامات كل طرف¹.

كما قد تمتد مسؤولية الوكالة لتشمل الأخطاء التي يرتكبها مقدمو الخدمات الذين تتعامل معهم الوكالة، مثل شركات النقل أو الفنادق أو المرشدين السياحيين، وذلك باعتبارهم شركاء في تنفيذ البرنامج السياحي. وبالتالي فإن السائح يتعامل أساساً مع الوكالة السياحية التي تتحمل مسؤولية تنظيم الرحلة وضمان تنفيذها بالشكل المتفق عليه.

وقد أخذت العديد من التشريعات السياحية بهذا المبدأ، حيث اعتبرت الوكالة مسؤولة عن جميع الخدمات المدرجة في البرنامج السياحي حتى وإن تم تنفيذها بواسطة أطراف أخرى، وذلك لضمان حماية السائح وتفاذي تشتت المسؤولية بين عدة جهات².

الفرع الثاني: التعويض عن الأضرار

في حال ثبوت إخلال الوكالة السياحية بالتزاماتها، يحق للسائح المتضرر المطالبة بالتعويض عن الأضرار التي لحقت به نتيجة هذا الإخلال. ويعد التعويض أحد أهم الوسائل القانونية التي تهدف إلى جبر الضرر وإعادة التوازن إلى العلاقة التعاقدية بين الطرفين.

¹ محمد م الصيرفي. مبادئ التسويق السياحي، دار الفكر الجامعي، مصر، 2012، ص 61.

² عبد المنعم البدر اوي. حماية المستهلك، دار النهضة العربية، مصر، 2011، ص 94.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والالتزامات القانونية للوكالات السياحية

وتتنوع الأضرار التي قد يتعرض لها السائح نتيجة إخلال الوكالة بالتزاماتها، ويمكن تقسيمها إلى نوعين رئيسيين:

1. الأضرار المادية.

يقصد بالأضرار المادية الخسائر المالية التي يتكبدها السائح نتيجة عدم تنفيذ الخدمات المتفق عليها أو تنفيذها بشكل غير صحيح. ومن أمثلة هذه الأضرار:

- دفع مبالغ مالية مقابل خدمات لم يتم تقديمها.
- تكبد نفقات إضافية بسبب تغيير البرنامج السياحي.
- خسارة حجوزات أو فرص سياحية نتيجة سوء التنظيم.
- تكاليف إضافية للإقامة أو النقل بسبب تقصير الوكالة.

وفي هذه الحالة يحق للسائح المطالبة باسترداد المبالغ التي دفعها، إضافة إلى تعويضه عن أي خسائر مالية أخرى تكبدها نتيجة إخلال الوكالة بالتزاماتها¹.

2. الأضرار المعنوية.

لا تقتصر الأضرار التي قد يتعرض لها السائح على الخسائر المادية فقط، بل قد تشمل أيضاً الأضرار المعنوية التي تمس راحته النفسية أو تؤثر على متعته بالرحلة السياحية.

ومن أمثلة الأضرار المعنوية:

- الشعور بالإحباط نتيجة فشل الرحلة السياحية.
- فقدان فرصة الاستمتاع بالبرنامج السياحي.
- التعرض لمواقف محرجة أو غير لائقة أثناء الرحلة.

¹ محمد إ. حسنين. المسؤولية المدنية، دار الفكر العربي، مصر، 2008، ص 119.

- القلق أو التوتر الناتج عن سوء التنظيم أو الإخلال بالخدمات.

وفي هذه الحالات يمكن للسائح المطالبة بتعويض معنوي يقدره القاضي تبعاً لظروف كل حالة ومدى الضرر الذي لحق بالسائح.

ويهدف التعويض في جميع الأحوال إلى تحقيق العدالة التعاقدية وتعويض المتضرر عن الخسائر التي تعرض لها بسبب إخلال الطرف الآخر بالتزاماته.

الفرع الثالث: معالجة الشكاوى

من بين الالتزامات المهمة التي تقع على عاتق الوكالات السياحية بعد انتهاء الرحلة السياحية التزامها بالنظر في الشكاوى المقدمة من قبل السياح والعمل على معالجتها بفعالية.

وتُعد معالجة الشكاوى جزءاً أساسياً من نظام جودة الخدمات السياحية، إذ تمثل وسيلة مهمة لمعرفة أوجه القصور في الخدمات المقدمة والعمل على تحسينها في المستقبل¹.

ويشمل التزام الوكالة السياحية في هذا المجال عدة إجراءات، من بينها:

- استقبال شكاوى السياح بجدية واحترام.
- التحقيق في أسباب الشكاوى والتأكد من صحتها.
- اتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجة المشكلة.
- تعويض السائح في حالة ثبوت الضرر.
- تحسين الإجراءات التنظيمية لمنع تكرار المشكلة.

¹ عبد القادر الفار. المدخل لدراسة القانون، دار الثقافة، الأردن، 2014، ص 37.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والالتزامات القانونية للوكالات السياحية

كما تلجأ العديد من الوكالات السياحية الحديثة إلى إنشاء وحدات أو أقسام خاصة بخدمة العملاء تتولى استقبال الشكاوى والاقتراحات والعمل على حلها بأسرع وقت ممكن.

وتكمن أهمية هذا الالتزام في كونه يساهم في تحسين مستوى الخدمات السياحية، كما يساعد الوكالات على الحفاظ على سمعتها المهنية وتعزيز ثقة العملاء بها¹.

وفي هذا السياق، أصبحت الشكاوى السياحية تمثل أداة مهمة لتقييم أداء الوكالات السياحية، حيث يمكن من خلالها التعرف على نقاط الضعف في الخدمات المقدمة والعمل على تطويرها بما يتلاءم مع متطلبات السياح وتوقعاتهم.

يتضح مما سبق أن التزامات الوكالات السياحية لا تقتصر على مرحلة إبرام العقد أو تنفيذ الرحلة فقط، بل تمتد أيضًا إلى مرحلة ما بعد انتهاء الرحلة. فهذه المرحلة تتضمن مجموعة من الالتزامات القانونية المهمة، مثل تحمل المسؤولية عن الإخلال بالالتزامات التعاقدية، وتعويض الأضرار التي قد تلحق بالسائح، إضافة إلى معالجة الشكاوى والعمل على تحسين جودة الخدمات السياحية.

وتسهم هذه الالتزامات في تعزيز حماية السائح وضمان احترام حقوقه، كما تساهم في تطوير القطاع السياحي وتحسين مستوى الخدمات المقدمة، الأمر الذي ينعكس إيجابًا على سمعة الوكالات السياحية وثقة العملاء بها².

¹ محمد فريد العريني. القانون التجاري الحديث، دار المطبوعات الجامعية، مصر، 2013، ص 132.

² عبد الكريم سلامة. النظام القانوني للعقود السياحية، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2016، ص 88.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والالتزامات القانونية للوكالات السياحية

من خلال دراسة الإطار المفاهيمي للوكالات السياحية والالتزامات القانونية المرتبطة بها، يتضح أن الوكالات السياحية تمثل عنصرًا أساسيًا في تنظيم النشاط السياحي وتطويره، حيث تقوم بدور الوسيط بين السائح ومقدمي الخدمات السياحية المختلفة. وقد أدى هذا الدور إلى جعلها أحد الفاعلين الرئيسيين في المنظومة السياحية، الأمر الذي يستدعي تنظيم نشاطها قانونيًا لضمان حسن سير هذا القطاع.

وقد أظهرت الدراسة أن مفهوم الوكالة السياحية يرتبط أساسًا بتقديم الخدمات السياحية وتنظيم الرحلات، حيث تعمل هذه الوكالات على تنسيق مختلف الخدمات التي يحتاجها السائح أثناء سفره، مثل النقل والإقامة والأنشطة السياحية المختلفة. كما تبين أن الوكالات السياحية تتميز بعدة خصائص تجعلها من الأنشطة التجارية المنظمة التي تقوم على الثقة والمسؤولية، وتخضع في الوقت نفسه لرقابة إدارية وقانونية من قبل السلطات المختصة.

كما تم التطرق إلى أنواع الوكالات السياحية المختلفة، والتي تتنوع بحسب طبيعة الخدمات التي تقدمها، حيث تشمل وكالات تنظيم الرحلات ووكالات بيع التذاكر والوكالات المتخصصة إضافة إلى الوكالات السياحية الإلكترونية التي ظهرت نتيجة التطور التكنولوجي وانتشار استخدام الإنترنت في مجال السياحة.

ومن جهة أخرى، بينت الدراسة أن الوكالات السياحية تتحمل مجموعة من الالتزامات القانونية تجاه السياح، تبدأ قبل إبرام العقد من خلال الالتزام بالإعلام وتقديم المعلومات الدقيقة حول الرحلة، وتمتد إلى مرحلة تنفيذ العقد حيث تلتزم الوكالة بتنفيذ البرنامج السياحي المتفق عليه وضمان سلامة السائح وتوفير الخدمات المتعاقد عليها. كما تستمر هذه الالتزامات حتى بعد انتهاء الرحلة من خلال تحمل المسؤولية عن أي إخلال بالعقد وتعويض السائح عن الأضرار التي قد تلحق به. وعليه يمكن القول إن التنظيم القانوني للوكالات السياحية والالتزامات المفروضة عليها يشكلان ضمانة أساسية لحماية السائح وتحقيق التوازن.

الفصل الثاني: تنظيم الوكالات السياحية بين التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي

الفصل الثاني_____تنظيم الوكالات السياحية بين التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي

يشهد القطاع السياحي تطوراً مستمراً نتيجة تزايد حركة السفر والتنقل بين مختلف دول العالم، الأمر الذي أدى إلى ازدياد أهمية الوكالات السياحية باعتبارها أحد الفاعلين الأساسيين في تنظيم الرحلات السياحية وتقديم الخدمات المرتبطة بالسفر. ونظراً للدور الحيوي الذي تؤديه هذه الوكالات في النشاط السياحي، فقد عملت مختلف التشريعات على تنظيم نشاطها من خلال وضع قواعد قانونية تحدد شروط ممارسة هذا النشاط وتضبط العلاقة بين الوكالات السياحية والسياح.

وفي هذا الإطار سعى المشرع الجزائري إلى وضع إطار قانوني ينظم نشاط الوكالات السياحية من خلال مجموعة من النصوص القانونية والتنظيمية التي تحدد شروط إنشاء الوكالات السياحية وممارسة نشاطها، إضافة إلى تحديد التزاماتها القانونية تجاه السياح والسلطات الإدارية المختصة. ويهدف هذا التنظيم إلى تطوير القطاع السياحي في الجزائر وتعزيز دوره في دعم الاقتصاد الوطني.

وفي المقابل، يتميز التشريع الفرنسي بتطور كبير في مجال تنظيم النشاط السياحي، حيث وضع المشرع الفرنسي نظاماً قانونياً متكاملاً لتنظيم الوكالات السياحية وتحديد شروط ممارسة نشاطها والالتزامات القانونية التي تقع على عاتقها. كما يوفر هذا النظام مستوى عالٍ من الحماية للمستهلك السياحي من خلال فرض ضمانات مالية وتأمينات مهنية على الوكالات السياحية.

ومن هنا تبرز أهمية إجراء دراسة مقارنة بين التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي في مجال تنظيم الوكالات السياحية، وذلك بهدف إبراز أوجه التشابه والاختلاف بين النظامين القانونيين، إضافة إلى تقييم مدى فعالية التنظيم القانوني المعتمد في كل منهما في حماية السائح وتنظيم النشاط السياحي.

الفصل الثاني_____تنظيم الوكالات السياحية بين التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي

وبناءً على ذلك، يسعى هذا الفصل إلى دراسة التنظيم القانوني للوكالات السياحية في كل من الجزائر وفرنسا، من خلال تحليل الالتزامات القانونية المفروضة على الوكالات السياحية، ثم إجراء مقارنة بين التشريعين من حيث أوجه التشابه والاختلاف، وصولاً إلى تقييم التنظيم القانوني المعتمد واقتراح بعض التوصيات التي يمكن أن تساهم في تطوير التشريع الجزائري في هذا المجال.

المبحث الأول: التزامات الوكالات السياحية في التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي

يُعد تنظيم نشاط الوكالات السياحية من المسائل التي حظيت باهتمام خاص، نظرًا للدور الحيوي الذي يؤديه هذا القطاع في تنمية الاقتصاد الوطني وتعزيز الحركة السياحية. فالوكالات السياحية تُعتبر حلقة وصل أساسية بين السائح ومختلف مقدمي الخدمات السياحية، مثل مؤسسات النقل والفنادق والمؤسسات الترفيهية. ومن هذا المنطلق، حرص المشرع على وضع إطار قانوني وتنظيمي دقيق يحدد شروط إنشاء هذه الوكالات وكيفية ممارستها لنشاطها وفي هذا المبحث سيتم التطرق الى التزامات كلا التشريعين

المطلب الأول: التزامات الوكالات السياحية في التشريع الجزائري

تعد الالتزامات القانونية للوكالات السياحية في الجزائر حجر الزاوية لضمان حقوق السائحين وتنظيم العلاقة التعاقدية بينهم وبين الوكالات فهذه الالتزامات تنبثق من القوانين الوطنية، إضافة إلى النصوص التنظيمية المكملة. وتهدف هذه الالتزامات إلى تحقيق توازن بين مصالح الوكالات وحماية حقوق السائح، مع ضمان تقديم الخدمات السياحية وفق المعايير المهنية والقانونية المعتمدة وفي هذا المطلب سيتم التطرق الى التزامات التشريع الجزائري

الفرع الأول: الالتزام بتنفيذ العقد السياحي

يُعد الالتزام بتنفيذ العقد السياحي من أهم الالتزامات التي تقع على عاتق الوكالات السياحية في التشريع الجزائري، باعتبار أن العقد السياحي يمثل الإطار القانوني الذي يحدد العلاقة بين الوكالة والسائح، ويبين حقوق والتزامات كل طرف. ويقصد بهذا الالتزام ضرورة قيام الوكالة السياحية بتنفيذ جميع الخدمات المتفق عليها في العقد بصورة دقيقة وكاملة ووفق الشروط المحددة مسبقاً¹.

¹ أحسن بو السقيعة، الوجيز في القانون السياحي الجزائري، دار هومة، الجزائر، 2018، ص 45.

الفصل الثاني_____تنظيم الوكالات السياحية بين التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي

ويشمل تنفيذ العقد السياحي توفير وسائل النقل، وحجز الفنادق، وتنظيم الرحلات، وتقديم الخدمات الترفيهية والإرشادية، واحترام البرنامج السياحي المتفق عليه دون تعديل أو تغيير إلا بموافقة السائح أو لظروف قاهرة تبرر ذلك. كما تلتزم الوكالة بضمان جودة الخدمات المقدمة، لأن السائح يتعاقد مع الوكالة على أساس الثقة والخبرة المهنية.

وقد نظم المشرع الجزائري نشاط الوكالات السياحية من خلال القوانين والتنظيمات الخاصة بالسياحة، خاصة القانون المتعلق بشروط ممارسة النشاط السياحي، حيث ألزم الوكالات السياحية باحترام دفاتر الشروط والتنظيمات المهنية. ويُعتبر الإخلال بتنفيذ العقد سبباً لقيام المسؤولية العقدية للوكالة، خاصة إذا أدى هذا الإخلال إلى ضرر مادي أو معنوي للسائح¹.

كما أن القضاء الجزائري يعتمد في هذا المجال على القواعد العامة في القانون المدني المتعلقة بتنفيذ العقود، والتي تفرض تنفيذ الالتزامات بحسن نية. فإذا امتنعت الوكالة عن تنفيذ التزاماتها أو نفذتها بصورة ناقصة، جاز للسائح المطالبة بالتعويض أو فسخ العقد.

ويظهر هذا الالتزام بوضوح في الرحلات المنظمة، حيث تكون الوكالة مسؤولة عن جميع مراحل الرحلة، ابتداءً من النقل والإقامة إلى الخدمات التكميلية. لذلك فإن أي خلل في التنظيم أو تأخير أو إلغاء غير مبرر قد يترتب مسؤولية الوكالة.

كما أن التطور التكنولوجي أدى إلى ظهور العقود السياحية الإلكترونية، الأمر الذي وسّع من نطاق مسؤولية الوكالات السياحية، خاصة فيما يتعلق بصحة المعلومات المنشورة عبر المواقع الإلكترونية ومنصات الحجز الرقمية².

¹ بغدادي زواوي القانون السياحي وتنظيم الوكالات السياحية، دار بلقيس، الجزائر، 2017، ص 62.
² عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2016، ص 118.

الفرع الثاني: الالتزام بالإعلام والشفافية

يُعتبر الالتزام بالإعلام والشفافية من الالتزامات الأساسية التي يفرضها التشريع الجزائري على الوكالات السياحية بهدف حماية المستهلك السياحي وضمان رضاه. ويقصد بهذا الالتزام ضرورة تزويد السائح بجميع المعلومات الضرورية المتعلقة بالخدمات السياحية قبل إبرام العقد وأثناء تنفيذه¹.

ويشمل ذلك إعلام السائح بسعر الرحلة، وطبيعة الخدمات المقدمة، وشروط الإقامة، ووسائل النقل، ومواعيد الرحلات، والإجراءات الإدارية اللازمة مثل التأشيرة والتأمين الصحي، إضافة إلى توضيح حقوقه وواجباته وشروط الإلغاء والتعويض².

ويهدف هذا الالتزام إلى منع الغش والتدليس والإعلانات المضللة التي قد تدفع السائح إلى التعاقد بناءً على معلومات غير صحيحة. لذلك فإن الوكالات السياحية ملزمة بتقديم معلومات دقيقة وواضحة وصادقة، وعدم إخفاء أي بيانات قد تؤثر في قرار المستهلك³.

كما يندرج ضمن مبدأ الشفافية ضرورة توضيح التكاليف الإضافية والرسوم غير المشمولة في السعر الأساسي، لأن إخفاء هذه التكاليف يُعد مخالفة قانونية قد تعرض الوكالة للمساءلة⁴.

ويستند هذا الالتزام إلى القواعد العامة لحماية المستهلك المنصوص عليها في التشريع الجزائري، والتي تؤكد حق المستهلك في الإعلام. وقد ساهمت هذه القواعد في تعزيز حماية السائح باعتباره الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية⁵.

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فيفري 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية، العدد 15، الصادر في 08 مارس 2009، المواد 3، 17، 18، 19.

² الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون رقم 99-06 المؤرخ في 04 أبريل 1999 المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، الجريدة الرسمية، العدد 24، الصادر في 07 أبريل 1999.

³ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون رقم 04-02 المؤرخ في 23 جوان 2004 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، الجريدة الرسمية، العدد 41، الصادر في 27 جوان 2004، لاسيما الأحكام المتعلقة بالإعلام التجاري والإشهار المضلل.

⁴ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فيفري 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المرجع السابق، المواد 17، 18، 19.

⁵ عمار بوضياف، شرح قانون حماية المستهلك وقمع الغش في التشريع الجزائري، دار جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2010، ص 85-97.

الفصل الثاني_____تنظيم الوكالات السياحية بين التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي

ومن الناحية العملية، يظهر الالتزام بالإعلام في الكتيبات السياحية والإعلانات والمواقع الإلكترونية الخاصة بالوكالات، حيث يجب أن تتضمن بيانات واضحة حول الخدمات والأسعار وشروط الاستفادة منها¹.

كما أن الوكالة تلتزم بإبلاغ السائح بأي تغييرات قد تطرأ على البرنامج السياحي قبل موعد السفر بوقت مناسب، حتى يتمكن من اتخاذ القرار المناسب سواء بقبول التعديل أو فسخ العقد².

الفرع الثالث: المسؤولية المدنية للوكالات السياحية

تقوم المسؤولية المدنية للوكالات السياحية في التشريع الجزائري عند إخلال الوكالة بالتزاماتها التعاقدية أو القانونية، مما يؤدي إلى إلحاق ضرر بالسائح. وتُعتبر هذه المسؤولية وسيلة قانونية لضمان حقوق المستهلك السياحي وتعويضه عن الأضرار التي قد يتعرض لها أثناء الرحلة.

وتتقسم المسؤولية المدنية إلى مسؤولية عقدية ومسؤولية تقصيرية. فالمسؤولية العقدية تنشأ عندما تخل الوكالة بتنفيذ التزاماتها الواردة في العقد، مثل عدم توفير الفندق المتفق عليه أو إلغاء الرحلة دون مبرر. أما المسؤولية التقصيرية فتقوم عندما يرتكب موظفو الوكالة أو ممثلوها خطأ يسبب ضرراً للغير³.

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون رقم 18-05 المؤرخ في 10 ماي 2018 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، الجريدة الرسمية، العدد 28، الصادر في 16 ماي 2018، المواد المتعلقة بالإعلام الإلكتروني للمستهلك، مع القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

² محمد الصغير بعلي، القانون الإداري والتنظيم الإداري، دار العلوم للنشر، الجزائر، 2019، ص 201.

³ عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني، دار النهضة العربية، مصر، 2005، ص 356.

الفصل الثاني_____تنظيم الوكالات السياحية بين التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي

ويشترط لقيام المسؤولية المدنية توافر ثلاثة عناصر أساسية هي الخطأ، والضرر، والعلاقة السببية بينهما. فإذا أثبت السائح أن الضرر الذي لحق به ناتج عن خطأ الوكالة، جاز له المطالبة بالتعويض أمام الجهات القضائية المختصة.

ويشمل التعويض الأضرار المادية مثل الخسائر المالية الناتجة عن إلغاء الرحلة أو سوء الخدمات، كما قد يشمل الأضرار المعنوية كالإزعاج النفسي وفقدان متعة الرحلة.

كما قد تمتد مسؤولية الوكالة إلى أفعال المتعاملين معها، مثل شركات النقل والفنادق، خاصة إذا كانت الوكالة هي المنظم الرئيسي للرحلة. ويُعد ذلك تطبيقاً لفكرة المسؤولية عن فعل الغير.

وقد ساهم تطور النشاط السياحي في زيادة أهمية المسؤولية المدنية، خاصة مع تزايد المنازعات المتعلقة بالعقود السياحية الدولية والرحلات الجماعية¹.

الفرع الرابع: العقوبات الإدارية والجزائية

فرض المشرع الجزائري مجموعة من العقوبات الإدارية والجزائية على الوكالات السياحية التي تخالف القوانين والتنظيمات المعمول بها، وذلك بهدف حماية النظام العام السياحي وضمان جودة الخدمات المقدمة للسياح.

وتتمثل العقوبات الإدارية في الإنذار، والتوقيف المؤقت للنشاط، وسحب الرخصة، وغلق الوكالة، خاصة في حالة ارتكاب مخالفات جسيمة مثل ممارسة النشاط دون ترخيص أو عدم احترام شروط السلامة والجودة.

¹ ناصر لباد الأساسي في القانون الإداري، دار المجدد للنشر، الجزائر، 2020، ص 77.

الفصل الثاني_____تنظيم الوكالات السياحية بين التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي

كما يمكن للسلطات المختصة إجراء رقابة دورية على الوكالات السياحية للتحقق من مدى التزامها بالتشريعات والتنظيمات المهنية. وفي حال اكتشاف مخالفات، يتم اتخاذ الإجراءات القانونية المناسبة¹.

أما العقوبات الجزائية فتشمل الغرامات المالية والحبس في بعض الحالات، خاصة إذا تعلق الأمر بالغش أو الاحتيال أو تزوير الوثائق أو استغلال السائح بصورة غير قانونية.

ويُعتبر الإعلان الكاذب أو تقديم معلومات مضللة من الأفعال التي قد تؤدي إلى المتابعة الجزائية، لما لذلك من تأثير سلبي على حقوق المستهلك وسمعة القطاع السياحي.

كما أن المشرع الجزائري يسعى من خلال هذه العقوبات إلى تعزيز الثقة في القطاع السياحي وتشجيع الاستثمار السياحي، لأن احترام القواعد القانونية يُعد عنصرًا أساسيًا في تطوير السياحة الوطنية.

المطلب الثاني: التزامات الوكالات السياحية في التشريع الفرنسي

ينظم نشاط الوكالات السياحية في فرنسا أساسًا قانون السياحة الفرنسي الذي يعد المرجع القانوني الأساسي لهذا القطاع ويحدد هذا القانون مجموعة من الأحكام والإجراءات التي تهدف إلى تنظيم عمل الوكالات السياحية على نحو يوازن بين مصالح المستهلكين وحقوق الجهات المقدمة للخدمات ومن أهم التزاماته:

الفرع الأول: الالتزام بتنفيذ الخدمات السياحية

¹ عبد القادر بن دماش، السياحة والتنمية الاقتصادية، دار الخلدونية، الجزائر، 2015، ص 91.

الفصل الثاني_____تنظيم الوكالات السياحية بين التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي

يتميز التشريع الفرنسي بتنظيم دقيق لالتزامات الوكالات السياحية، خاصة فيما يتعلق بتنفيذ الخدمات السياحية المتفق عليها. ويستند هذا التنظيم إلى قانون السياحة الفرنسي وقواعد حماية المستهلك الأوروبية.

وتلتزم الوكالة السياحية في فرنسا بتنفيذ جميع الخدمات المدرجة في العقد وفق الجودة والمواصفات المتفق عليها، بما يشمل النقل والإقامة والأنشطة السياحية والخدمات التكميلية¹.

ويُعتبر الالتزام بالتنفيذ في التشريع الفرنسي التزامًا بتحقيق نتيجة، وليس مجرد التزام ببذل عناية، بمعنى أن الوكالة مسؤولة عن تحقيق الخدمة فعليًا، وليس فقط محاولة تنفيذها.

كما أن الوكالة تتحمل مسؤولية أي نقص أو خلل في الخدمات حتى ولو كان مصدره أحد مقدمي الخدمات المتعاقدين معها، مثل الفنادق أو شركات الطيران.

وفي حالة تعذر تنفيذ جزء من الخدمات، تلتزم الوكالة بتوفير بدائل مناسبة دون تحميل السائح تكاليف إضافية، أو تعويضه عند الضرورة.

ويُظهر التشريع الفرنسي اهتمامًا كبيرًا بحماية السائح، خاصة في الرحلات المنظمة والعقود السياحية الإلكترونية، حيث يفرض على الوكالات احترام المعايير المهنية وضمان سلامة المسافرين.

الفرع الثاني: حماية المستهلك السياحي

يُعد مبدأ حماية المستهلك السياحي من الركائز الأساسية في التشريع الفرنسي، حيث منح القانون للسائح مجموعة واسعة من الحقوق تهدف إلى تحقيق التوازن التعاقدى بينه وبين الوكالة السياحية.

¹ فتيحة بن عيسى، الحماية القانونية للمستهلك السياحي، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2018، ص 133.

الفصل الثاني_____تنظيم الوكالات السياحية بين التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي

ومن أهم مظاهر الحماية إلزام الوكالة بتقديم معلومات مسبقة وواضحة حول الرحلة والأسعار وشروط الإلغاء، إضافة إلى منح المستهلك الحق في العدول في بعض العقود الإلكترونية.

كما يمنع القانون الفرنسي الشروط التعسفية التي قد تفرضها الوكالات السياحية على المستهلك، ويعتبرها باطلة إذا كانت تخل بالتوازن العقدي¹.

ويستفيد المستهلك أيضًا من الحماية ضد الإشهار المضلل والممارسات التجارية غير المشروعة، حيث تفرض السلطات الفرنسية رقابة صارمة على الإعلانات السياحية.

كما توجد هيئات مختصة بحماية المستهلك يمكن للسائح اللجوء إليها لتقديم الشكاوى أو تسوية النزاعات بطرق ودية قبل اللجوء إلى القضاء.

وقد ساهمت التشريعات الأوروبية في تعزيز هذه الحماية، خاصة التوجيهات المتعلقة بالرحلات السياحية المنظمة وحقوق المسافرين.

الفرع الثالث: المسؤولية المدنية والمهنية

تُعتبر المسؤولية المدنية والمهنية للوكالات السياحية في فرنسا من أكثر الأنظمة تطورًا، حيث يفرض القانون على الوكالة مسؤولية واسعة تجاه العملاء.

وتقوم هذه المسؤولية بمجرد حدوث إخلال بالعقد أو وقوع ضرر للسائح أثناء تنفيذ الرحلة. كما أن القضاء الفرنسي يميل إلى تشديد مسؤولية الوكالات بالنظر إلى طبيعة النشاط السياحي القائم على الثقة والخبرة المهنية².

¹ يوسف دالندة، شرح قانون التجارة الجزائري، دار هومة، الجزائر، 2014، ص 212.
² أحمد محيو، محاضرات في المؤسسات الإدارية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2017، ص 164.

الفصل الثاني_____تنظيم الوكالات السياحية بين التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي

وتشمل المسؤولية الأخطاء التنظيمية، وسوء اختيار مقدمي الخدمات، وعدم احترام معايير السلامة، أو الإخلال بواجب الإعلام.

كما تلتزم الوكالات السياحية بالتأمين ضد المسؤولية المهنية، بهدف ضمان تعويض الضحايا في حال وقوع أضرار.

ويستطيع السائح المطالبة بالتعويض عن الأضرار الجسدية أو المادية أو المعنوية، وقد يشمل التعويض فقدان الاستمتاع بالرحلة، وهو مفهوم اعترف به القضاء الفرنسي في العديد من الأحكام¹.

الفرع الرابع: الضمان المالي والتأمين المهني

ألزم التشريع الفرنسي الوكالات السياحية بتوفير ضمان مالي وتأمين مهني كشرط أساسي لممارسة النشاط السياحي، وذلك بهدف حماية حقوق العملاء وضمان استقرار القطاع².

ويهدف الضمان المالي إلى حماية أموال الزبائن في حالة إفلاس الوكالة أو عجزها عن تنفيذ التزاماتها، حيث يتم تعويض العملاء أو إعادتهم إلى بلدهم إذا كانوا في الخارج³.

أما التأمين المهني فيغطي المسؤولية المدنية للوكالة عن الأضرار التي قد تلحق بالسياح أثناء تنفيذ الخدمات⁴.

¹ سليمان محمد الطماوي، القانون الإداري، دار الفكر العربي، مصر، 2009، ص 287.

² المادة L.211-18 من **Code du tourisme français**، والتي تشترط على منظمي الرحلات ووكلاء الأسفار إثبات الضمان المالي والتأمين المهني كشرط لممارسة النشاط.

³ المواد R.211-26 إلى R.211-34 من قانون السياحة الفرنسي (**Code du tourisme**)، المتعلقة بالضمان المالي، والتي تنص على ضمان استرداد الأموال المدفوعة مسبقاً وترحيل المسافرين عند تعثر الوكالة.

⁴ المواد L.211-16 و L.211-17 و R.211-35 إلى R.211-40 من **Code du tourisme français**، المتعلقة بالتأمين الإجباري للمسؤولية المدنية المهنية لوكلاء الأسفار ومنظمي الرحلات.

الفصل الثاني_____تنظيم الوكالات السياحية بين التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي

ويعتبر هذا النظام من أهم وسائل حماية المستهلك السياحي في فرنسا، لأنه يضمن حصول السائح على التعويض حتى في حالة تعثر الوكالة ماليًا¹.

كما أن السلطات الفرنسية تشترط إثبات وجود الضمان والتأمين قبل منح الترخيص للوكالة السياحية².

الفرع الخامس: العقوبات القانونية

يفرض التشريع الفرنسي مجموعة من العقوبات القانونية على الوكالات السياحية المخالفة، وتشمل العقوبات الإدارية والمدنية والجزائية.

وتتمثل العقوبات الإدارية في تعليق النشاط أو سحب الترخيص، بينما تشمل العقوبات المدنية إلزام الوكالة بدفع التعويضات للمتضررين.

أما العقوبات الجزائية فتُطبق في حالات الغش والاحتيال والإعلانات المضللة واستغلال المستهلكين، وقد تصل إلى الغرامات الكبيرة أو الحبس.

كما تخضع الوكالات السياحية لرقابة مستمرة من الجهات المختصة لضمان احترام القوانين والمعايير المهنية³.

المبحث الثاني: المقارنة بين التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي

¹ Décret n° 2015-1111 du 2 septembre 2015 relatif à la garantie financière et à la responsabilité civile professionnelle des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours ، الجريدة الرسمية الفرنسية، 04 سبتمبر 2015.

² Atout France, Registre des opérateurs de voyages et de séjours, rubrique « Immatriculation des opérateurs de voyages et de séjours.

³ محمد حسين منصور، المسؤولية المدنية، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2016، ص 148.

تُعد المقارنة بين التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي في مجال تنظيم الوكالات السياحية من الدراسات المهمة التي تساعد على إبراز مدى تطور الإطار القانوني المنظم للنشاط السياحي في كلا النظامين القانونيين. فمع التطور المستمر الذي يشهده القطاع السياحي وازدياد أهمية الوكالات السياحية في تنظيم الرحلات وتقديم الخدمات المرتبطة بالسفر، أصبح من الضروري وضع قواعد قانونية دقيقة تحدد حقوق والتزامات مختلف الأطراف المتدخلة في العلاقة السياحية.

وقد سعى كل من المشرع الجزائري والمشرع الفرنسي إلى تنظيم نشاط الوكالات السياحية من خلال مجموعة من النصوص القانونية التي تهدف إلى حماية السائح وضمان جودة الخدمات السياحية المقدمة. ورغم اختلاف البيئة القانونية والاقتصادية والاجتماعية بين البلدين، إلا أن هناك العديد من النقاط المشتركة التي تجمع بين التشريعين، خاصة فيما يتعلق بفرض الرقابة على الوكالات السياحية، وإلزامها باحترام التزاماتها التعاقدية، وضمان حماية المستهلك السياحي. وفي المقابل، توجد أيضًا مجموعة من الاختلافات التي تعكس خصوصية كل نظام قانوني ومدى تطوره في تنظيم النشاط السياحي.

ومن هذا المنطلق، فإن دراسة أوجه التشابه والاختلاف بين التشريعين تسمح بتقييم فعالية التنظيم القانوني المعتمد في كل من الجزائر وفرنسا، كما تساعد على الاستفادة من التجارب المقارنة لتطوير التشريع الجزائري بما يتماشى مع متطلبات القطاع السياحي الحديث.¹ وعليه، سيتم التطرق في هذا المبحث إلى أوجه التشابه بين التشريعين، ثم بيان أوجه الاختلاف بينهما،

¹ حيمر زليخة، العقد السياحي - دراسة مقارنة، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، Université 8 Mai 1945 Guelma، 2022،

الفصل الثاني_____تنظيم الوكالات السياحية بين التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي

وصولاً إلى تقييم التنظيم القانوني واقتراح بعض الحلول والتوصيات الكفيلة بتعزيز حماية السائح وتنظيم نشاط الوكالات السياحية¹.

المطلب الأول: أوجه التشابه بين التشريعين

يتفق كل من التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي في مجموعة من المبادئ والأسس القانونية المتعلقة بتنظيم نشاط الوكالات السياحية، وذلك باعتبار أن هذا النشاط يرتبط مباشرة بحماية السائح وضمان حسن سير المعاملات السياحية. ف كلا التشريعين ينظر إلى الوكالة السياحية باعتبارها مؤسسة مهنية تمارس نشاطاً منظماً يخضع لرقابة الدولة، وتتحمل مسؤوليات قانونية تجاه السائح باعتباره الطرف الأضعف في العلاقة التعاقدية.

كما يشترك النظامان القانونيان في فرض مجموعة من الالتزامات على الوكالات السياحية، سواء قبل إبرام العقد أو أثناء تنفيذه أو بعد انتهائه، بهدف تحقيق التوازن في العلاقة التعاقدية وضمان تنفيذ الخدمات السياحية وفق الشروط المتفق عليها. إضافة إلى ذلك، يسعى التشريعان إلى تكريس مبادئ الشفافية وحماية المستهلك السياحي، من خلال إلزام الوكالات بتقديم المعلومات الدقيقة وتحمل المسؤولية عن الإخلال بالتزاماتها. وعليه، فإن أوجه التشابه بين التشريعين تظهر بشكل واضح في تنظيم النشاط السياحي، وحماية السائح، وتحديد المسؤولية القانونية للوكالات السياحية، وهو ما سيتم دراسته من خلال الفروع التالية.

الفرع الأول: التشابه في شروط ممارسة النشاط

يتشابه كل من التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي في وضع مجموعة من الشروط القانونية والتنظيمية لممارسة نشاط الوكالات السياحية، وذلك بهدف ضمان احترافية النشاط السياحي وحماية حقوق السائحين والمتعاملين الاقتصاديين. ف القانون في كلا البلدين لا يسمح

¹ ولد عمر طيب، بن عائشة نبيلة، "خصوصية إعلام المستهلك في عقد السياحة والأسفار - دراسة مقارنة"، مجلة الدراسات القانونية المقارنة، المجلد 6، العدد 2، 2020، ص 817-828.

الفصل الثاني_____تنظيم الوكالات السياحية بين التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي

بممارسة النشاط السياحي بصورة عشوائية، بل يشترط الحصول على ترخيص أو اعتماد مسبق من السلطات المختصة، إضافة إلى التسجيل في السجل التجاري واحترام الشروط المهنية والإدارية المحددة قانوناً.

في الجزائر، يخضع نشاط الوكالات السياحية إلى جملة من النصوص التنظيمية التي تلزم الوكالة بالحصول على رخصة استغلال صادرة عن وزارة السياحة والصناعة التقليدية، مع ضرورة توفر مقر مناسب وتجهيزات إدارية وكفاءة مهنية لدى المسيرين. كما يفرض التشريع احترام معايير محددة تتعلق بالشفافية المالية وضمان حسن تقديم الخدمات السياحية¹.

أما في فرنسا، فإن ممارسة نشاط الوكالات السياحية تخضع لأحكام قانون السياحة الفرنسي الذي يشترط التسجيل في سجل خاص بالمؤسسات السياحية لدى هيئة "Atout France"، بالإضافة إلى ضرورة توفر ضمان مالي وتأمين مهني ضد المسؤولية المدنية. ويهدف هذا التنظيم إلى حماية المستهلك وضمان استقرار القطاع السياحي.

ويظهر التشابه كذلك في اعتماد كلا التشريعين لمبدأ الرقابة المسبقة على النشاط، حيث لا يمكن مباشرة العمل السياحي إلا بعد التأكد من استيفاء الشروط القانونية والإدارية. كما يشتركان في فرض التزامات مهنية على الوكالات تتعلق بالنزاهة والشفافية والإعلام الصحيح للزبائن².

ومن خلال ذلك يتضح أن المشرع الجزائري والمشرع الفرنسي يتفقان في اعتبار النشاط السياحي نشاطاً اقتصادياً حساساً يتطلب تنظيمًا دقيقاً، لما له من تأثير مباشر على الاقتصاد الوطني وصورة الدولة السياحية³.

¹ عبد الحميد الشواربي، المسؤولية المدنية في ضوء الفقه والقضاء، منشأة المعارف، مصر، 2011، ص 95.

² علي علي سليمان، النظرية العامة للالتزام، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2013، ص 174.

³ مصطفى زواقي. النظام القانوني لوكالات السياحة والأسفار في التشريع الجزائري، مجلة الاجتهاد، ص 240-259.

الفرع الثاني: التشابه في حماية السائح

يُعتبر السائح الطرف الأضعف في العلاقة التعاقدية السياحية، لذلك حرص كل من التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي على توفير حماية قانونية له ضد مختلف أشكال الغش أو الإهمال أو الإخلال بالعقد السياحي. وتتمثل هذه الحماية في ضمان حق السائح في الحصول على المعلومات الصحيحة، والاستفادة من الخدمات المتفق عليها، والمطالبة بالتعويض عند وقوع الضرر.

في كلا التشريعين، تلتزم الوكالة السياحية بتقديم معلومات دقيقة وواضحة حول الرحلة السياحية، بما في ذلك السعر، وسائل النقل، نوع الإقامة، مدة الرحلة، والخدمات المشمولة. كما يُمنع تقديم بيانات مضللة أو إعلانات كاذبة من شأنها التأثير على إرادة السائح¹.

ويشترك النظامان كذلك في حماية حق السائح في تنفيذ العقد السياحي وفق الشروط المتفق عليها، حيث تُعد الوكالة مسؤولة عن أي إخلال بالتزاماتها، سواء تعلق الأمر بإلغاء الرحلة أو تغيير البرنامج السياحي دون مبرر مشروع.

كما يضمن التشريعان حق السائح في اللجوء إلى القضاء للمطالبة بالتعويض عن الأضرار المادية أو المعنوية التي قد تلحق به نتيجة تقصير الوكالة السياحية. وتبرز الحماية أيضًا من خلال فرض رقابة إدارية على الوكالات لمنع التجاوزات وضمان احترام حقوق المستهلك السياحي².

ويعكس هذا التشابه التأثير بالمبادئ الدولية الحديثة لحماية المستهلك، خاصة في ظل تطور السياحة العالمية وازدياد أهمية الثقة في الخدمات السياحية.

¹ | الصادق ضريفي. الالتزام بالسلامة في عقد السياحة والأسفار – دراسة مقارنة، مجلة الأستاذ الباحث، الجزائر، ص 2159-2174.

² محمد حسنين، عقود الخدمات السياحية والفندقية، دار الفكر الجامعي، مصر، 2018، ص 120 د.

الفرع الثالث: التشابه في المسؤولية المدنية

يتفق التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي في إقرار المسؤولية المدنية للوكالات السياحية عند الإخلال بالتزاماتها التعاقدية أو التسبب في أضرار للزبائن. وتقوم هذه المسؤولية على أساس ضرورة تعويض السائح عن الضرر الناتج عن الخطأ أو التقصير في تنفيذ العقد السياحي.

في التشريع الجزائري، تُعد الوكالة مسؤولة عن حسن تنفيذ الخدمات المتفق عليها، سواء قامت بتنفيذها بنفسها أو عن طريق وسطاء ومتعاقدين آخرين كالفنادق أو شركات النقل. فإذا تعرض السائح لضرر نتيجة سوء التنظيم أو عدم تنفيذ البرنامج المتفق عليه، فإنه يحق له المطالبة بالتعويض.

أما في فرنسا، فإن المسؤولية المدنية للوكالات السياحية تُعتبر أكثر تطوراً، حيث يقوم النظام القانوني الفرنسي على مبدأ المسؤولية شبه المطلقة للمنظم السياحي، خاصة في عقود الرحلات المنظمة. فالوكالة تتحمل المسؤولية حتى في حالة تدخل أطراف أخرى في تنفيذ الخدمة، ما لم تثبت وجود قوة قاهرة أو خطأ من السائح نفسه.

ويتشابه النظامان كذلك في إمكانية الجمع بين المسؤولية العقدية والمسؤولية التقصيرية حسب طبيعة الضرر والعلاقة القانونية بين الأطراف. كما يقران بحق المتضرر في الحصول على تعويض كامل يشمل الأضرار المادية والمعنوية.

ويؤكد هذا التشابه أن كلا التشريعين يسعى إلى تحقيق التوازن بين حرية النشاط السياحي وضرورة حماية حقوق السائح باعتباره مستهلكاً للخدمة السياحية¹

¹ خالد ممدوح إبراهيم، الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني، دار الفكر الجامعي، مصر، 2019، ص 89.

المطلب الثاني: أوجه الاختلاف بين التشريعين

ان دراسة المقارنة القانونية تكشف عن مجموعة من الاختلافات الجوهرية التي تعكس الفروق في مستوى تطور القطاع السياحي لدى كل من البلدين، وأيضاً الفروق في الأولويات التنظيمية والقانونية. ويمكن حصر أبرز هذه الاختلافات في:

الفرع الأول: الاختلاف في الإطار القانوني والتنظيمي

يختلف التشريع الفرنسي عن التشريع الجزائري من حيث درجة تطور الإطار القانوني المنظم للنشاط السياحي. ففرنسا تمتلك منظومة قانونية متكاملة ومتخصصة في مجال السياحة، تتضمن نصوصاً دقيقة تنظم مختلف أنواع الخدمات السياحية والعلاقات التعاقدية المرتبطة بها¹.

أما في الجزائر، فإن التشريع السياحي لا يزال يعتمد على نصوص متفرقة، بعضها قديم نسبياً، الأمر الذي يؤدي أحياناً إلى وجود فراغات قانونية أو صعوبات في التطبيق العملي. كما أن التشريع الجزائري ما زال في مرحلة التحديث لمواكبة التطورات العالمية في القطاع السياحي².

ويظهر الفرق أيضاً في مدى استقرار القواعد القانونية، حيث يتميز النظام الفرنسي بمرونة تشريعية تسمح بتكييف النصوص مع المستجدات الحديثة، خاصة في مجال السياحة الرقمية والتجارة الإلكترونية، بينما لا تزال الجزائر بحاجة إلى إصلاحات تشريعية أكثر شمولاً³.

¹ Code du tourisme français, Version consolidée en vigueur, notamment les dispositions relatives aux opérateurs de voyages et de séjours (Livre II, Titre Ier).

² الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون رقم 99-06 المؤرخ في 04 أفريل 1999 المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار؛ والمرسوم التنفيذي رقم 00-48 المؤرخ في 08 فيفري 2000 المحدد لشروط وكيفية ممارسة نشاط وكالات السياحة والأسفار.

³ Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, Journal officiel de l'Union européenne, L 326 du 11 décembre 2015.

الفرع الثاني: الاختلاف في مستوى حماية المستهلك

يُلاحظ أن مستوى حماية المستهلك السياحي في فرنسا أكثر تطورًا مقارنة بالتشريع الجزائري، وذلك نتيجة التأثير الكبير بالقانون الأوروبي الذي يولي أهمية واسعة لحماية المستهلك¹.

في فرنسا، يتمتع السائح بحقوق موسعة تشمل الحق في العدول عن بعض العقود، والحصول على تعويضات دقيقة، والاستفادة من حماية قانونية واضحة في حالة إفلاس الوكالة السياحية أو إلغاء الرحلات.

أما في الجزائر، فرغم وجود قواعد لحماية السائح، إلا أن تطبيقها العملي يواجه عدة صعوبات، مثل بطء الإجراءات القضائية وضعف الثقافة القانونية لدى بعض المستهلكين، إضافة إلى محدودية الآليات البديلة لتسوية النزاعات.

كما أن القانون الفرنسي يفرض التزامات أكثر صرامة فيما يتعلق بالإعلام المسبق وشفافية الأسعار، بينما لا تزال بعض الممارسات التجارية في السوق الجزائرية تعاني من نقص الشفافية.

الفرع الثالث: الاختلاف في الضمانات المالية والتأمين

من أبرز نقاط الاختلاف بين التشريعين مسألة الضمانات المالية والتأمين المهني. ففي فرنسا، يشترط القانون على الوكالات السياحية تقديم ضمان مالي إلزامي يهدف إلى حماية أموال الزبائن وضمان إعادتهم إلى بلدهم في حالة إفلاس الوكالة أو توقفها عن النشاط.

¹ عبد العزيز سعد، النظام القانوني للمؤسسات السياحية، دار هومة، الجزائر، 2016، ص 203.

الفصل الثاني_____تنظيم الوكالات السياحية بين التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي

كما يفرض التشريع الفرنسي تأمينًا مهنيًا ضد المسؤولية المدنية، يغطي الأضرار التي قد يتعرض لها السائح نتيجة أخطاء الوكالة أو موظفيها.

أما في الجزائر، فإن نظام الضمانات المالية لا يزال أقل تطورًا، كما أن آليات التأمين المهني لا تطبق بنفس الصرامة الموجودة في فرنسا. وهذا قد يؤثر على مستوى الثقة في الخدمات السياحية، خاصة لدى السياح الأجانب¹.

ويعكس هذا الاختلاف مدى اهتمام التشريع الفرنسي بتوفير حماية مالية شاملة للسائح، في حين لا يزال التشريع الجزائري بحاجة إلى تعزيز هذا الجانب.

الفرع الرابع: الاختلاف في تنظيم السياحة الإلكترونية

أدى التطور التكنولوجي إلى ظهور السياحة الإلكترونية، حيث أصبحت عمليات الحجز والدفع والتعاقد تتم عبر الإنترنت. وقد تمكن التشريع الفرنسي من مواكبة هذا التطور من خلال سن قوانين دقيقة تنظم العقود الإلكترونية وتحمي المستهلك الرقمي.

أما في الجزائر، فما يزال تنظيم السياحة الإلكترونية محدودًا نسبيًا، رغم التطور الملحوظ في استخدام الوسائل الرقمية. وتبرز عدة تحديات، مثل ضعف الإطار القانوني الخاص بالعقود الإلكترونية السياحية، وصعوبة إثبات بعض المعاملات الرقمية.

كما أن فرنسا تعتمد أنظمة متطورة لحماية البيانات الشخصية للمستهلكين، بينما لا تزال الجزائر تعمل على تطوير منظومتها القانونية في هذا المجال.

الفرع الخامس: الاختلاف في فعالية الرقابة القانونية

¹ كمال رزيق، الاستثمار السياحي في الجزائر، دار قرطبة، الجزائر، 2015، ص 67.

الفصل الثاني_____تنظيم الوكالات السياحية بين التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي

تتميز فرنسا بوجود أجهزة رقابية متخصصة وفعالة تمتلك خبرة كبيرة في 6 متابعة نشاط الوكالات السياحية، إضافة إلى سرعة التدخل عند وقوع المخالفات.

أما في الجزائر، فإن الرقابة القانونية تواجه عدة عراقيل، مثل نقص الإمكانيات البشرية والتقنية، وضعف التنسيق أحياناً بين الجهات الرقابية المختلفة. كما أن بعض العقوبات لا تُطبق بالصرامة الكافية، مما قد يشجع بعض الوكالات على مخالفة القوانين.

ويؤدي هذا الاختلاف إلى تفاوت في مستوى الانضباط المهني وجودة الخدمات السياحية بين البلدين¹.

المطلب الثالث: تقييم المقارنة والاستفادة من التجربة الفرنسية

تتطلب دراسة التنظيم القانوني لنشاط الوكالات السياحية تحليل جوانب القوة والضعف في التشريعات الوطنية مقارنة بالأنظمة الأجنبية، وذلك بغرض تقديم تقييم شامل يساهم في تطوير القطاع السياحي وضمان حماية المستهلك. ويُقسّم هذا التقييم عادة إلى أربع محاور رئيسية: نقاط القوة في التشريع الفرنسي، ونقائص التشريع الجزائري، ومقترحات تطوير التشريع الجزائري، تعزيز حماية السائح وتطوير القطاع السياحي

الفرع الأول: نقاط القوة في التشريع الفرنسي

يتميز التشريع الفرنسي بعدة نقاط قوة، أبرزها وضوح النصوص القانونية ودقتها، ومرونتها في مواكبة التطورات الحديثة في القطاع السياحي. كما يتميز بوجود نظام فعال لحماية المستهلك، يعتمد على الضمانات المالية والتأمين المهني والرقابة الصارمة.

¹ حسين بن شيخ آث ملويا، المنتقى في القضاء الإداري، دار هومة، الجزائر، 2012، ص 141.

الفصل الثاني_____تنظيم الوكالات السياحية بين التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي

ومن نقاط القوة كذلك اعتماد فرنسا على الرقمنة في إدارة القطاع السياحي، مما ساهم في تسهيل المعاملات وتعزيز الشفافية والثقة بين الوكالات والسياح¹.

كما أن القضاء الفرنسي يمتلك خبرة واسعة في معالجة النزاعات السياحية، الأمر الذي يضمن حماية فعالة لحقوق الأطراف المتعاقدة.

الفرع الثاني: نقائص التشريع الجزائري

رغم الجهود المبذولة لتنظيم القطاع السياحي في الجزائر، إلا أن التشريع الجزائري لا يزال يعاني من عدة نقائص، منها تقادم بعض النصوص القانونية وعدم انسجامها الكامل مع التطورات الحديثة.

كما يلاحظ ضعف آليات حماية السائح مقارنة بالتشريعات المتقدمة، إضافة إلى محدودية الضمانات المالية والتأمينات المهنية. وتواجه الرقابة الإدارية كذلك عدة صعوبات مرتبطة بنقص الوسائل والإمكانات ومن بين النقائص أيضاً بطء تحديث القوانين المتعلقة بالسياحة الإلكترونية، الأمر الذي قد يعيق تطور الخدمات السياحية الرقمية².

الفرع الثالث: مقترحات تطوير التشريع الجزائري

لتطوير التشريع الجزائري في مجال الوكالات السياحية، ينبغي العمل على تحديث النصوص القانونية بما يتماشى مع المعايير الدولية الحديثة، خاصة في مجال حماية المستهلك والسياحة الرقمية.

كما يُستحسن تعزيز نظام الضمانات المالية والتأمين المهني، وفرض التزامات أكثر صرامة على الوكالات السياحية فيما يتعلق بالإعلام والشفافية.

¹ محمد فؤاد عبد الباسط، القانون الإداري وتنظيم المرافق العامة، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2014، ص 232.

² سامي جمال الدين، أصول القانون الإداري، منشأة المعارف، مصر، 2010، ص 156.

الفصل الثاني_____تنظيم الوكالات السياحية بين التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي

ومن الضروري كذلك تطوير أجهزة الرقابة الإدارية وتكوين الموارد البشرية المتخصصة في المجال السياحي، إضافة إلى اعتماد الرقمنة في تسيير القطاع وتحسين الخدمات المقدمة للسياح¹.

كما يمكن الاستفادة من التجربة الفرنسية في إنشاء آليات بديلة لتسوية النزاعات السياحية، مثل الوساطة والتحكيم، لتخفيف الضغط على القضاء وتسريع حماية حقوق السائح.

الفرع الرابع: تعزيز حماية السائح وتطوير القطاع السياحي

إن تطوير الإطار القانوني للوكالات السياحية يساهم بشكل مباشر في تعزيز حماية السائح وتحقيق التنمية السياحية المستدامة. فكلما كانت القوانين واضحة والرقابة فعالة، ازدادت ثقة السياح في الخدمات المقدمة، مما يؤدي إلى تنشيط الحركة السياحية وجذب الاستثمارات.

وتحتاج الجزائر إلى تبني رؤية تشريعية حديثة تجعل من حماية السائح محوراً أساسياً للسياسة السياحية، مع تشجيع الابتكار والرقمنة وتحسين جودة الخدمات.

كما أن الاستفادة من التجارب المقارنة، وعلى رأسها التجربة الفرنسية، يمكن أن تساعد في بناء نظام قانوني سياحي أكثر فعالية وقدرة على مواكبة التحولات العالمية في قطاع السياحة².

¹ عبد الكريم طالب، القانون التجاري الجزائري، دار هومة، الجزائر، 2018، ص 98.
² سرفاني، نبال؛ بورقعة، جيهان. النظام القانوني للوكالات السياحية، مذكرة ماجستير، جامعة قالمة، الجزائر.

الفصل الثاني_____تنظيم الوكالات السياحية بين التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي

من خلال الدراسة المقارنة للتنظيم القانوني للوكالات السياحية في كل من التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي، يتضح أن كلا التشريعين يسعيان إلى تحقيق هدف مشترك يتمثل في تنظيم النشاط السياحي وضمان حماية السائح باعتباره مستهلكًا للخدمات السياحية. وقد اعتمد كل منهما مجموعة من القواعد القانونية التي تحدد شروط ممارسة نشاط الوكالات السياحية والالتزامات المفروضة عليها.

وقد تبين أن المشرع الجزائري وضع إطارًا قانونيًا لتنظيم نشاط الوكالات السياحية من خلال مجموعة من النصوص القانونية والتنظيمية التي تحدد شروط الحصول على الاعتماد وممارسة النشاط، إضافة إلى فرض مجموعة من الالتزامات القانونية على الوكالات السياحية بهدف حماية السياح وضمان جودة الخدمات المقدمة لهم.

وفي المقابل، يتميز التشريع الفرنسي بدرجة عالية من التطور والتنظيم في هذا المجال، حيث وضع المشرع الفرنسي نظامًا قانونيًا متكاملًا ينظم نشاط الوكالات السياحية بشكل دقيق، كما فرض مجموعة من الضمانات القانونية التي تهدف إلى حماية المستهلك السياحي، مثل الضمان المالي والتأمين المهني.

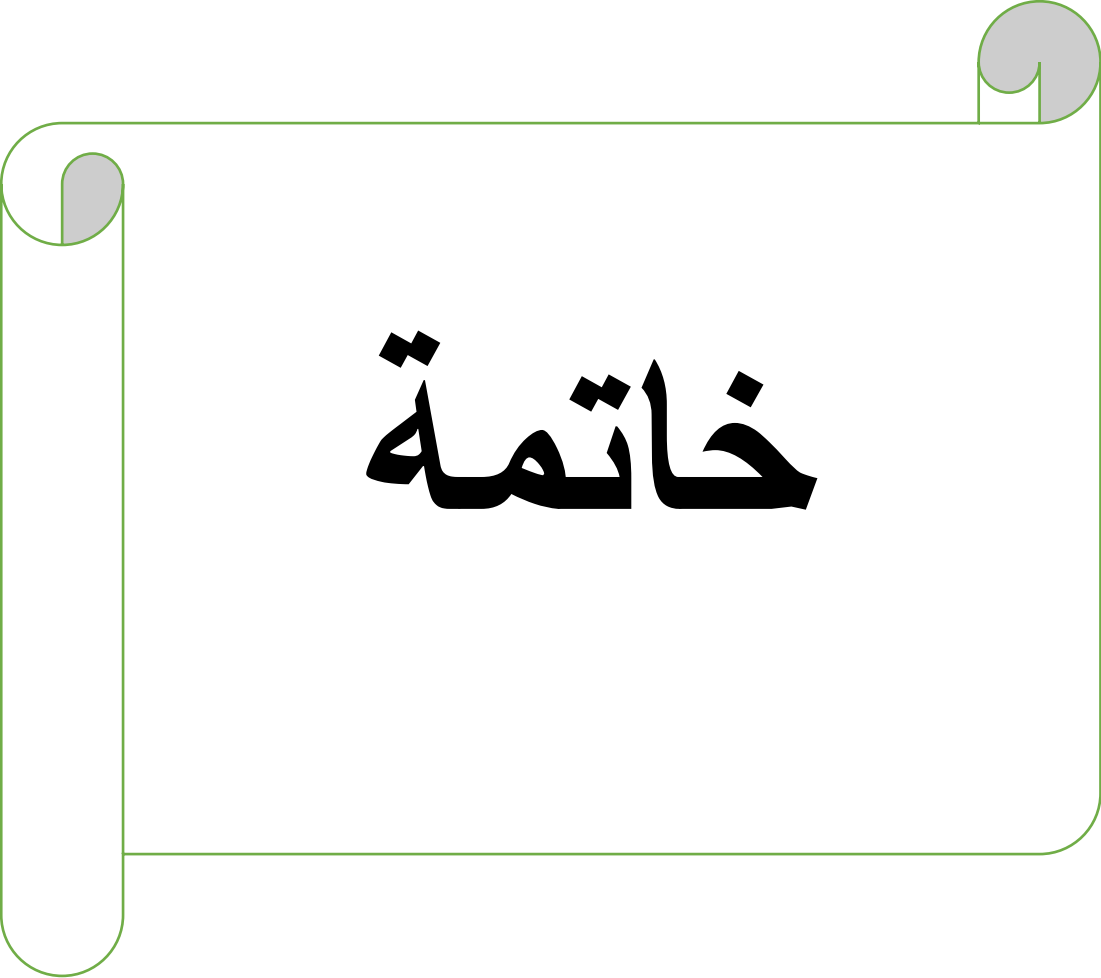
كما أظهرت الدراسة وجود مجموعة من أوجه التشابه بين التشريعين، من بينها اشتراط الحصول على اعتماد أو تسجيل لممارسة النشاط، إضافة إلى فرض التزامات قانونية على الوكالات السياحية لضمان تنفيذ الخدمات السياحية المتفق عليها.

غير أن هناك أيضًا بعض أوجه الاختلاف بين التشريعين، حيث يتميز التشريع الفرنسي بتفصيل أكبر في تنظيم النشاط السياحي وتوفير حماية قانونية أوسع للمستهلك السياحي مقارنة بالتشريع الجزائري.

وعليه يمكن القول إن المقارنة بين التشريعين تسمح باستخلاص مجموعة من الدروس التي يمكن الاستفادة منها في تطوير التنظيم القانوني للوكالات السياحية في الجزائر، خاصة

الفصل الثاني_____تنظيم الوكالات السياحية بين التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي

فيما يتعلق بتعزيز حماية المستهلك السياحي وتطوير آليات الرقابة على الوكالات السياحية بما يتماشى مع التطورات الحديثة في القطاع السياحي.

A decorative scroll frame with a light green border and rounded corners. The frame is open on the left side, revealing a light gray interior. The word 'خاتمة' is centered within the frame.

خاتمة

في ختام هذه الدراسة التي تناولت موضوع التزامات الوكالات السياحية دراسة مقارنة، يتضح أن قطاع السياحة يُعد من القطاعات الحيوية التي تلعب دوراً مهماً في دعم الاقتصاد الوطني وتعزيز التبادل الثقافي بين الشعوب، الأمر الذي يفرض ضرورة تنظيمه قانونياً بشكل دقيق يضمن حماية جميع الأطراف المتعاملة في هذا المجال، سواء تعلق الأمر بالوكالات السياحية أو بالزبائن أو بمختلف المتعاملين في القطاع السياحي. ومن هنا برزت أهمية وضع إطار قانوني واضح يحدد حقوق والتزامات الوكالات السياحية، بما يحقق التوازن بين حرية النشاط التجاري ومتطلبات حماية المستهلك السياحي.

وقد سعت هذه الدراسة إلى إبراز أهم الالتزامات القانونية التي تقع على عاتق الوكالات السياحية، من خلال تحليل النصوص القانونية المنظمة لهذا النشاط، مع القيام بمقارنة بين التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي، وذلك بهدف الوقوف على أوجه التشابه والاختلاف بينهما، ومعرفة مدى فعالية هذه القواعد القانونية في تنظيم عمل الوكالات السياحية وضمان حقوق المتعاملين معها.

وقد بينت الدراسة أن الوكالات السياحية تتحمل مجموعة من الالتزامات الأساسية التي تندرج ضمن مرحلتين رئيسيتين، الأولى تتعلق بالالتزامات السابقة لإبرام العقد، والثانية تشمل الالتزامات الناشئة عن تنفيذ العقد السياحي. ففي المرحلة السابقة للتعاقد، تلتزم الوكالات السياحية بواجب الإعلام والإفصاح عن جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات السياحية المعروضة، مثل تفاصيل الرحلة، شروط الإقامة، وسائل النقل، الأسعار، والضمانات المتوفرة. ويُعد هذا الالتزام من أهم الالتزامات التي تهدف إلى حماية المستهلك السياحي وتمكينه من اتخاذ قرار مبني على معلومات واضحة وصحيحة.

أما في مرحلة تنفيذ العقد، فتلتزم الوكالة السياحية بتنفيذ الخدمات المتفق عليها وفق الشروط المحددة في العقد، بما في ذلك تنظيم الرحلات السياحية، توفير وسائل النقل والإقامة، وضمان جودة الخدمات المقدمة. كما تتحمل الوكالة مسؤولية أي إخلال بالتزاماتها التعاقدية،

سواء كان ذلك نتيجة خطأ مباشر منها أو من أحد المتعاملين معها، كالفنادق أو شركات النقل التي تتعاون معها في تقديم الخدمة السياحية.

ومن خلال الدراسة المقارنة بين التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي توصلنا الى النتائج الآتية:

-أن التشريع الفرنسي يتميز بتطور أكبر في مجال تنظيم النشاط السياحي، حيث يتضمن قواعد قانونية أكثر تفصيلاً ووضوحاً فيما يتعلق بحقوق المستهلك السياحي ومسؤولية الوكالات السياحية.

-كما يعتمد على آليات رقابية فعالة تضمن احترام هذه القواعد. في المقابل، ورغم أن التشريع الجزائري قد خطا خطوات مهمة في تنظيم هذا القطاع من خلال إصدار نصوص قانونية تنظم نشاط الوكالات السياحية، إلا أنه ما زال بحاجة إلى مزيد من التطوير والتحديث لمواكبة التحولات التي يشهدها القطاع السياحي على المستوى الدولي.

-كما أظهرت الدراسة أن حماية السائح لا تعتمد فقط على وجود نصوص قانونية، بل تتطلب أيضاً وجود آليات رقابية فعالة من قبل السلطات المختصة، إضافة إلى تعزيز الوعي القانوني لدى الوكالات السياحية والزبائن على حد سواء، بما يساهم في الحد من النزاعات التي قد تنشأ عن تنفيذ العقود السياحية.

وبناءً على ما سبق، يمكن القول إن نجاح تنظيم نشاط الوكالات السياحية يتوقف على تحقيق توازن دقيق بين مصلحة الوكالة في ممارسة نشاطها التجاري بحرية، ومصلحة السائح في الحصول على خدمات سياحية آمنة وذات جودة عالية. ولذلك، فإن تطوير الإطار القانوني المنظم لهذا القطاع يعد ضرورة ملحة لمواكبة التطورات المتسارعة التي يشهدها مجال السياحة،

خاصة في ظل تنامي السياحة الإلكترونية وتزايد المنافسة بين الوكالات السياحية على المستوى الدولي.

وفي ضوء نتائج هذه الدراسة، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي من شأنها المساهمة في تحسين تنظيم نشاط الوكالات السياحية، من بينها:

- ضرورة تحديث التشريع الجزائري بما يتماشى مع المعايير الدولية في مجال حماية المستهلك السياحي.

- تعزيز آليات الرقابة على نشاط الوكالات السياحية لضمان احترامها للالتزامات القانونية الملقة على عاتقها.

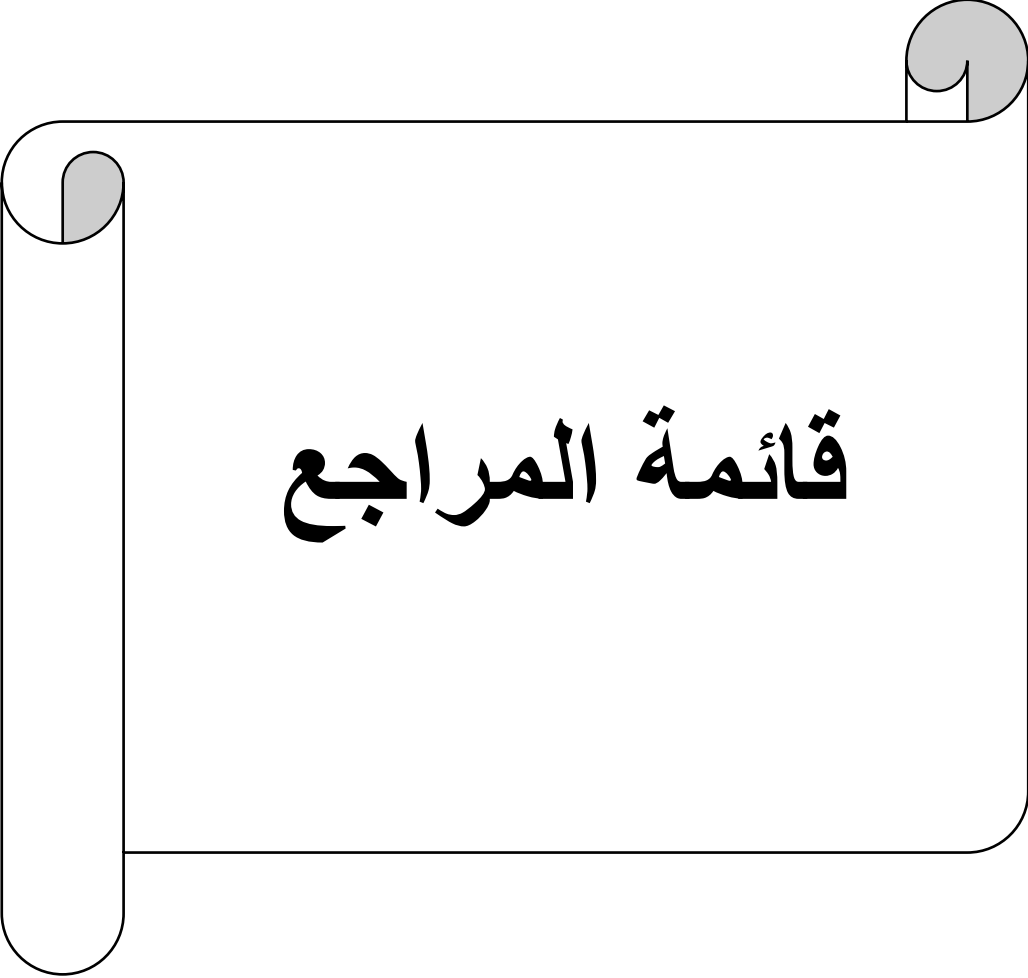
- يُستحسن تشجيع الوكالات السياحية على تبني ممارسات مهنية شفافة تقوم على احترام حقوق الزبائن وتقديم خدمات سياحية ذات جودة عالية.

- ينبغي العمل على تعزيز التعاون بين مختلف الفاعلين في القطاع السياحي، سواء كانوا مؤسسات حكومية أو وكالات سياحية أو هيئات مهنية، بهدف تطوير هذا القطاع وتحسين مستوى الخدمات السياحية المقدمة.

- إضافة إلى ذلك، فإن نشر الثقافة القانونية لدى المستهلك السياحي يعد من العوامل المهمة التي تساعد على حماية حقوقه وتمكينه من الدفاع عنها في حال تعرضه لأي إخلال بالالتزامات الوكالة السياحية.

وفي الأخير، يمكن التأكيد على أن موضوع التزامات الوكالات السياحية يظل من المواضيع القانونية المهمة التي تستحق المزيد من البحث والدراسة، خاصة في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها قطاع السياحة عالمياً، وما يرافقها من تحديات قانونية جديدة تتطلب

إيجاد حلول تشريعية وتنظيمية فعالة تضمن تحقيق التوازن بين مختلف المصالح المتعارضة في هذا المجال. وبالتالي فإن هذه الدراسة تبقى محاولة علمية للإسهام في إثراء النقاش القانوني حول تنظيم نشاط الوكالات السياحية وتعزيز الحماية القانونية للمستهلك السياحي.



قائمة المراجع

قائمة المصادر:

القوانين والأوامر:

- الأمر رقم 75-59 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975، المتضمن القانون التجاري، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 101، الصادرة بتاريخ 19 ديسمبر 1975
- القانون رقم 99-06 المؤرخ في 04 أبريل 1999، المتعلق بتحديد القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 24، الصادرة بتاريخ 07 أبريل 1999 .
- القانون رقم 04-02 المؤرخ في 23 جوان 2004 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، الجريدة الرسمية، العدد 41، الصادر في 27 جوان 2004.
- القانون رقم 04-08 المؤرخ في 14 أوت 2004، المتعلق بشروط ممارسة الأنشطة التجارية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
- القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فيفري 2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 15، الصادرة بتاريخ 08 مارس 2009
- القانون رقم 18-05 المؤرخ في 10 ماي 2018 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، الجريدة الرسمية، العدد 28، الصادر في 16 ماي 2018.

التنظيم:

المراسم التنفيذية

- المرسوم التنفيذي رقم 00-48 المؤرخ في 08 فيفري 2000 المحدد لشروط وكيفيات ممارسة نشاط وكالات السياحة والأسفار، الجريدة الرسمية، العدد 09، الصادر في 13 فيفري 2000.

- المرسوم التنفيذي رقم 17-161 المؤرخ في 15 ماي 2017، المحدد لشروط إنشاء وكالات السياحة والأسفار وكيفيات استغلالها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 30، الصادرة بتاريخ 17 ماي 2017.

قائمة المراجع العربية:

- إبراهيم محمد عبد الله. السياحة والتنمية الاقتصادية، دار الفكر الجامعي، مصر، 2013.
- أبو العلا، عبد الفتاح. إدارة وكالات السفر والسياحة، دار المسيرة، الأردن، 2015 .
- أبو سنيّة، أحمد إبراهيم. إدارة المؤسسات السياحية، دار المسيرة، الأردن، 2016 .
- أحسن بو السقيعة، الوجيز في القانون السياحي الجزائري، دار هومة، الجزائر، 2018.
- إحسين أحمد عبد الله. إدارة شركات السياحة، دار المسيرة، الأردن، 2015.
- أحمد محيو، محاضرات في المؤسسات الإدارية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2017.
- الأمم المتحدة، International Recommendations for Tourism Statistics 2008، منشورات الأمم المتحدة، الفقرتان 3.46 و 3.47،
- أنور سلطان. المسؤولية العقدية، دار النهضة العربية، مصر، 2007.
- بغدادي زواوي القانون السياحي وتنظيم الوكالات السياحية، دار بلقيس، الجزائر، 2017.
- بوضياف، عمار، شرح قانون حماية المستهلك وقمع الغش في التشريع الجزائري، دار جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2010.
- حسن حمد علي. عقود السفر والسياحة، دار الفكر الجامعي، مصر، 2016.

- حسين بن شيخ آث ملويا، المنتقى في القضاء الإداري، دار هومة، الجزائر، 2012.
- الحسين محمد عبد الرحمن. القانون السياحي المقارن، دار الثقافة، الأردن، 2016.
- حليلة ت تيمارين. الإطار القانوني للمؤسسات الفندقية ووكالات السياحة والأسفار في الجزائر، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، الجزائر، ص 49-64.
- حيمر زليخة، العقد السياحي - دراسة مقارنة، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2022
- خالد ممدوح إبراهيم، الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني، دار الفكر الجامعي، مصر، 2019.
- ريم لونيسي. وكالة السياحة والأسفار كميكانيزم ترويجي للسياحة في الجزائر، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 4، العدد 1.
- سامي جمال الدين، أصول القانون الإداري، منشأة المعارف، مصر، 2010.
- سرفاني، نبال؛ بورقعة، جيهان. النظام القانوني للوكالات السياحية، مذكرة ماجستير، جامعة قالمة، الجزائر.
- سليمان محمد الطماوي، القانون الإداري، دار الفكر العربي، مصر، 2009، ص 287.
- سليمة سليمي، أوحرزون نصيرة، عقد السياحة والأسفار في القانون الجزائري، مذكرة ماستر، جامعة بجاية، 2023
- الصادق ضريفي. الالتزام بالسلامة في عقد السياحة والأسفار - دراسة مقارنة، مجلة الأستاذ الباحث، الجزائر.
- عبد الحميد الشواربي، المسؤولية المدنية في ضوء الفقه والقضاء، منشأة المعارف، مصر، 2011.
- عبد الحميد سامي. مبادئ القانون السياحي، دار الفكر العربي، مصر، 2015.
- عبد الرزاق السنهوري. العقود المسماة، دار النهضة العربية، مصر، 2004.

- عبد الرزاق السنهوري. القانون المدني - مصادر الالتزام، دار النهضة العربية، مصر، 2005.
- عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني، دار النهضة العربية، مصر، 2005.
- عبد العزيز سعد، النظام القانوني للمؤسسات السياحية، دار هومة، الجزائر، 2016.
- عبد العزيز محمد عوض. مبادئ السياحة، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2014.
- عبد القادر العرعاري. الالتزامات والعقود، دار الأمان، المغرب، 2015.
- عبد القادر الفار. المدخل لدراسة القانون، دار الثقافة، الأردن، 2014.
- عبد القادر الفار. المسؤولية المهنية، دار الثقافة، الأردن، 2014.
- عبد القادر بن دعماش، السياحة والتنمية الاقتصادية، دار الخلدونية، الجزائر، 2015.
- عبد الكريم سلامة. النظام القانوني للعقود السياحية، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2016.
- عبد الكريم سلامة. عقود الخدمات السياحية، دار النهضة العربية، مصر، 2013.
- عبد الكريم طالب، القانون التجاري الجزائري، دار هومة، الجزائر، 2018.
- عبد الكريم محمود. النظام القانوني للوكالات السياحية، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2015.
- عبد اللطيف خالد. إدارة السياحة والسفر، دار المسيرة، الأردن، 2014 .
- عبد الله حسين الخوالدة. حماية المستهلك في العقود السياحية، دار المسيرة، الأردن، 2017.
- عبد الله محمد علي. القانون السياحي، دار الفكر العربي، مصر، 2011.
- عبد المنعم البدرأوي. حماية المستهلك، دار النهضة العربية، مصر، 2011.
- العربي بلحاج. القانون المدني الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011.

- علي علي سليمان، النظرية العامة للالتزام، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2013.
- عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2016.
- عيسى زهية. The Contribution of Legal Framework of Tourism Activities in Development، الدراسات القانونية المقارنة، 2025.
- فضيل نادية. القانون التجاري الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2013.
- فهد العتيبي. إدارة الخدمات السياحية، دار المسيرة، الأردن، 2016.
- فؤاد معوض. القانون التجاري – الأعمال التجارية، دار النهضة العربية، مصر، 2007.
- كمال رزيق، الاستثمار السياحي في الجزائر، دار قرطبة، الجزائر، 2015.
- محمد ا حسنين. المسؤولية المدنية، دار الفكر العربي، مصر، 2008، ص 119.
- محمد أحمد شوقي. التنظيم القانوني للسياحة، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2017.
- محمد السيد رمضان. المدخل إلى علم السياحة، دار الفكر الجامعي، مصر.
- محمد الصغير بعلي، القانون الإداري والتنظيم الإداري، دار العلوم للنشر، الجزائر، 2019.
- محمد الصيرفي. التسويق السياحي، دار الفكر الجامعي، مصر، 2013.
- محمد حسنين. المسؤولية المدنية المهنية، دار الفكر العربي، مصر، 2010.
- محمد حسنين، عقود الخدمات السياحية والفندقية، دار الفكر الجامعي، مصر، 2018.
- محمد حسين منصور، المسؤولية المدنية، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2016.
- محمد عبد الله الزغبى. القانون السياحي، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.
- محمد عبد الله الصغير. عقود الخدمات، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2014.

- محمد فريد العريني. القانون التجاري الحديث، دار المطبوعات الجامعية، مصر، 2013.
- محمد فريد العريني. القانون التجاري المعاصر، دار المطبوعات الجامعية، مصر، 2011.
- محمد فؤاد عبد الباسط، القانون الإداري وتنظيم المرافق العامة، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2014.
- محمد م الصيرفي. مبادئ التسويق السياحي، دار الفكر الجامعي، مصر، 2012.
- محمد محمود عطية. مبادئ إدارة السياحة، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2012.
- مصطفى زواقي. النظام القانوني لوكالات السياحة والأسفار في التشريع الجزائري، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، الجزائر.
- مصطفى زواقي. النظام القانوني لوكالات السياحة والأسفار في التشريع الجزائري، مجلة الاجتهاد.
- مصطفى كمال طه. القانون التجاري - النظرية العامة، دار الفكر الجامعي، مصر، 2009، ص 103.
- مصطفى كمال طه. مبادئ القانون التجاري، دار الفكر الجامعي، مصر، 2008.
- مصطفى محمود محمد. العقود السياحية، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2016.
- منصور محمد حسين. المسؤولية المدنية في العقود السياحية، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2014.
- ناصر لباد الأساسي في القانون الإداري، دار المجدد للنشر، الجزائر، 2020.
- ولد عمر طيب، بن عائشة نبيلة، "خصوصية إعلام المستهلك في عقد السياحة والأسفار - دراسة مقارنة"، مجلة الدراسات القانونية المقارنة، المجلد 6، العدد 2، 2020، ص 817-828.
- يوسف دالندة، شرح قانون التجارة الجزائري، دار هومة، الجزائر، 2014.

قائمة المراجع الأجنبية:

1. Berger ,F؛ Drevard ,T. Voyage et droit public ,Mare & Martin ،2023.
2. Breton ,J.M. Droit du tourisme ,Mare & Martin ،2021.
3. Code du tourisme ,France.
4. Jégouzo ,L. Le droit du tourisme ،LGDJ2018 ، باريس،.
5. Lachieze ,C. Droit du tourisme ،LexisNexis ،2020.
6. Andre Fontan Kohler, "Cultural Tourism: Main Types According to Tourist Motivation", *Ateliê do Turismo*, Vol. 3, No. 2, 2019.
7. Atout France, *Registre des opérateurs de voyages et de séjours*, rubrique « Immatriculation des opérateurs de voyages et de séjours ».
8. Code du tourisme français, article L.211-18.
9. Code du tourisme français, articles L.211-16, L.211-17 et R.211-35 à R.211-40.
10. Code du tourisme français, articles R.211-26 à R.211-34.
11. Décret n° 2015-1111 du 2 septembre 2015 relatif à la garantie financière et à la responsabilité civile professionnelle des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours, Journal Officiel de la République Française, 04 septembre 2015.
12. Rinschede, Gisbert, "Forms of Religious Tourism", *Annals of Tourism Research*, Vol. 19, No. 1, 1992, pp. 51-67.
13. Roy Jagannath, Chatterjee Kajal et al., *Evaluation and Selection of Medical Tourism Sites: A Rough AHP Based MABAC Approach*, 2016.
14. Umurzakova Gulnora, "New Types of Tourism such as Eco-Tourism, Cultural Tourism, Medical Tourism and Their Development Prospects", *International Multidisciplinary Journal of Research and Development*, 2025.
15. Gianluca Goffi, Package Tourism, in *Encyclopedia of Tourism Management and Marketing*, Edward Elgar Publishing, 2022

فهرس المحتويات

3.....	الشكر
4.....	الاهداء
6.....	مقدمة
2.....	مقدمة
3.....	أهمية الموضوع:
4.....	أهداف الموضوع:
4.....	أسباب اختيار الموضوع:
5.....	أولاً: الأسباب الذاتية
5.....	ثانياً: الأسباب الموضوعية
5.....	الدراسات السابقة:
6.....	صعوبات البحث:
6.....	منهج الدراسة:
7.....	إشكالية البحث:
8.....	خطة الدراسة:
9.....	الفصل الأول:
9.....	الإطار المفاهيمي والالتزامات القانونية للوكالات السياحية
11.....	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للوكالات السياحية
11.....	المطلب الأول: تعريف الوكالة السياحية
12.....	الفرع الأول: التعريف اللغوي للوكالة والسياحة
12.....	1. التعريف اللغوي للوكالة
13.....	2. التعريف اللغوي للسياحة

3. العلاقة بين مفهومي الوكالة والسياحة	14
الفرع الثاني: التعريف الفقهي للوكالة السياحية	14
1. تعريف الوكالة السياحية كمؤسسة تجارية	15
2. تعريف الوكالة السياحية كوسيط سياحي	16
3. تعريف الوكالة السياحية كمُنظم للرحلات	16
4. الوظائف الأساسية للوكالة السياحية	17
الفرع الثالث: التعريف التشريعي للوكالة السياحية في القانون الجزائري	17
1. شروط ممارسة نشاط الوكالة السياحية	19
2. أهمية التنظيم القانوني للوكالات السياحية	19
الفرع الرابع: التعريف في التشريع الفرنسي	20
1. خصائص التنظيم القانوني الفرنسي	20
2. أهمية التجربة الفرنسية	21
المطلب الثاني: خصائص الوكالات السياحية	21
الفرع الأول: نشاط تجاري منظم	21
الفرع الثاني: وسيط بين السائح ومقدمي الخدمات السياحية	22
الفرع الثالث: نشاط قائم على الثقة والمسؤولية	24
الفرع الرابع: خضوعها لترخيص ورقابة إدارية	25
المطلب الثالث: أنواع الوكالات السياحية	26
الفرع الأول: وكالات تنظيم الرحلات (Tour Operator)	27
الفرع الثاني: وكالات بيع التذاكر	28
الفرع الثالث: الوكالات السياحية المتخصصة	29
الفرع الرابع: الوكالات السياحية الإلكترونية	30
المبحث الثاني: الالتزامات القانونية للوكالات السياحية	31

32	المطلب الأول: الالتزامات قبل التعاقد
32	الفرع الأول: الالتزام بالإعلام والنصيحة
34	الفرع الثاني: تقديم معلومات دقيقة حول الرحلة
34	1. مكان الإقامة
35	2. وسائل النقل
35	3. الأنشطة السياحية
36	4. برنامج الرحلة
36	الفرع الثالث: بيان السعر وشروط الإلغاء
37	1. بيان السعر الكامل للرحلة
37	2. شروط الإلغاء
38	3. شروط تعديل الرحلة
38	المطلب الثاني: الالتزامات أثناء تنفيذ العقد
39	الفرع الأول: تنفيذ البرنامج المتفق عليه
39	1. خدمات النقل:
40	3. خدمات الإقامة:
41	الفرع الثاني: ضمان سلامة السائح
41	1. اختيار مقدمي خدمات موثوقين.
41	2. التأكد من مطابقة الخدمات لمعايير السلامة
42	3. اتخاذ الاحتياطات اللازمة أثناء الرحلات:
42	الفرع الثالث: توفير الخدمات المتعاقد عليها
44	المطلب الثالث: الالتزامات بعد تنفيذ الرحلة
44	الفرع الأول: تحمل المسؤولية عن الإخلال
45	الفرع الثاني: التعويض عن الأضرار

46	1.الأضرار المادية.....
46	2.الأضرار المعنوية.....
47	الفرع الثالث: معالجة الشكاوى.....
50	الفصل الثاني: تنظيم الوكالات السياحية بين التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي.....
53	المبحث الأول: التزامات الوكالات السياحية في التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي.....
53	المطلب الأول: التزامات الوكالات السياحية في التشريع الجزائري.....
53	الفرع الأول: الالتزام بتنفيذ العقد السياحي.....
55	الفرع الثاني: الالتزام بالإعلام والشفافية.....
56	الفرع الثالث: المسؤولية المدنية للوكالات السياحية.....
57	الفرع الرابع: العقوبات الإدارية والجزائية.....
58	المطلب الثاني: التزامات الوكالات السياحية في التشريع الفرنسي.....
58	الفرع الأول: الالتزام بتنفيذ الخدمات السياحية.....
59	الفرع الثاني: حماية المستهلك السياحي.....
60	الفرع الثالث: المسؤولية المدنية والمهنية.....
61	الفرع الرابع: الضمان المالي والتأمين المهني.....
62	الفرع الخامس: العقوبات القانونية.....
62	المبحث الثاني: المقارنة بين التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي.....
64	المطلب الأول: أوجه التشابه بين التشريعين.....
64	الفرع الأول: التشابه في شروط ممارسة النشاط.....
66	الفرع الثاني: التشابه في حماية السائح.....
67	الفرع الثالث: التشابه في المسؤولية المدنية.....
68	المطلب الثاني: أوجه الاختلاف بين التشريعين.....
68	الفرع الأول: الاختلاف في الإطار القانوني والتنظيمي.....

69	الفرع الثاني: الاختلاف في مستوى حماية المستهلك
69	الفرع الثالث: الاختلاف في الضمانات المالية والتأمين
70	الفرع الرابع: الاختلاف في تنظيم السياحة الإلكترونية
70	الفرع الخامس: الاختلاف في فعالية الرقابة القانونية
71	المطلب الثالث: تقييم المقارنة والاستفادة من التجربة الفرنسية
71	الفرع الأول: نقاط القوة في التشريع الفرنسي
72	الفرع الثاني: نقائص التشريع الجزائري
72	الفرع الثالث: مقترحات تطوير التشريع الجزائري
73	الفرع الرابع: تعزيز حماية السائح وتطوير القطاع السياحي
76	خاتمة
81	قائمة المراجع
89	فهرس المحتويات
94	الملخص
95	Abstract

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل التزامات الوكالات السياحية في إطار التنظيم القانوني للنشاط السياحي، مع التركيز على المقارنة بين التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي. وتكمن أهمية هذا الموضوع في الدور المتزايد الذي تلعبه الوكالات السياحية في تنظيم الرحلات السياحية وتقديم مختلف الخدمات المرتبطة بالسفر والإقامة، الأمر الذي يجعلها طرفاً أساسياً في العلاقة التعاقدية مع السائح.

وقد تناولت الدراسة الإطار المفاهيمي للوكالات السياحية من خلال تحديد مفهومها وخصائصها وأنواعها، إضافة إلى دراسة الالتزامات القانونية التي تقع على عاتقها في مختلف مراحل العلاقة التعاقدية، سواء قبل إبرام العقد أو أثناء تنفيذ الرحلة السياحية أو بعد انتهائها. كما تم التطرق إلى التنظيم القانوني لنشاط الوكالات السياحية في كل من التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي، مع إبراز أهم الأحكام القانونية التي تحكم هذا النشاط في كلا النظامين القانونيين.

واعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي من خلال تحليل النصوص القانونية المنظمة للنشاط السياحي، إضافة إلى المنهج المقارن الذي يسمح بإبراز أوجه التشابه والاختلاف بين التشريع الجزائري والتشريع الفرنسي في تنظيم التزامات الوكالات السياحية.

وقد توصلت الدراسة إلى أن كلا التشريعين يسعيان إلى حماية السائح وتنظيم النشاط السياحي من خلال فرض مجموعة من الالتزامات القانونية على الوكالات السياحية، غير أن التشريع الفرنسي يتميز بدرجة أكبر من الدقة والتفصيل في تنظيم هذا المجال وتوفير حماية قانونية أوسع للمستهلك السياحي. كما خلصت الدراسة إلى ضرورة تطوير التشريع الجزائري بما يتماشى مع التطورات الحديثة في القطاع السياحي وتعزيز آليات حماية المستهلك السياحي.

الكلمات المفتاحية:

الوكالات السياحية، الالتزامات القانونية، العقد السياحي، حماية السائح، التشريع الجزائري، التشريع الفرنسي.

Abstract

This study aims to analyze the obligations of travel agencies within the legal framework governing tourism activities, with a focus on a comparative study between Algerian and French legislation. The importance of this topic lies in the growing role played by travel agencies in organizing tourist trips and providing various travel-related services, which makes them a key party in the contractual relationship with tourists.

The study examines the conceptual framework of travel agencies by defining their concept, characteristics, and types. It also addresses the legal obligations imposed on these agencies during the different stages of the contractual relationship, including obligations before concluding the contract, during the execution of the travel service, and after the completion of the trip.

Furthermore, the study analyzes the legal regulation of travel agencies in both Algerian and French legislation, highlighting the main legal provisions governing this activity in each legal system. The research relies on the analytical method through the examination of legal texts regulating tourism activities, as well as the comparative method to identify similarities and differences between Algerian and French laws regarding the obligations of travel agencies.

The study concludes that both legal systems aim to protect tourists and regulate tourism activities by imposing a set of legal obligations on travel agencies. However, French legislation appears to provide a more detailed and advanced legal framework, offering stronger protection for tourism consumers. Therefore, the study recommends the development of Algerian legislation to keep pace with the evolving tourism sector and to strengthen mechanisms for protecting tourists.

Keywords:

Travel agencies, Legal obligations, Tourism contract, Tourist protection, Algerian legislation, French legislation.