العلاقة بين وكالات السياحة والسفر وعملائها الطبيعة القانونية، الإبرام، التنفيذ والمسؤولية المدنية(*)

الدكتور/ عدنان إبراهيم سرحان
أستاذ القانون المدني المشارك
ورئيس قسم القانون الخاص
كلية القانون - جامعة الشارقة
دولة الإمارات العربية المتحدة

ملخص:

يتناول هذا البحث بالدراسة العلاقة بين وكالات السفر وعملائها، من حيث طبيعتها القانونية، إبرامها، تنفيذها والمسؤولية المدنية الناجمة عن الإخلال بمقتضياتها، آخذاً بنظر الاعتبار التوسع العالمي الواضح في أعمال السياحة، الذي يرجع الفضل فيه إلى تقدم وسائل المواصلات ورفاهيتها وتحسن الوضع الاقتصادي للإنسان خصوصاً في الدول المتقدمة. وقد تم بحث الموضوع في ضوء القرار الإرشادي الأوروبي رقم (٣١٤/٩٠) لسنة ١٩٩٠ في شأن رحلات العطلات والأسفار الجزافية، والقانون الفرنسي رقم (٦٤٥/٩٢) لسنة ١٩٩٢ المحدد لشروط ممارسة النشاطات المرتبطة بتنظيم الأسفار والإقامة وبيعهما، لما اشتملا عليه من أحكام استحدثت التزامات وأنماطاً جديدة للمسؤولية المدنية لوكالات السياحة والسفر تهدف في مجملها إلى توفير أفضل حماية للمستهلك السائح، الذي قد ينقطع به السبيل بعيداً عن بلده وموطنه.

لقد استهوت السياحة الإنسان منذ القدم، فراح يقلب وجهه يميناً وشمالاً يضرب في الأرض طالباً الرزق والمعرفة والمتعة، وما رحلات ابن بطوطة وغيره

(*) أجيز البحث بتاريخ ٥/١٢/٢٠٠٥م.

من الرحالة العرب والأجانب إلا نموذج لجهد بذله الإنسان في استطلاع الكوكب الذي يعيش على ظهره وتعرف أولئك الذي يقتسمون معه هذا الملك الشاسع الكبير المسمى بالأرض. لا بل إن الخالق العظيم – سبحانه وتعالى – قد حث الإنسان على السياحة حتى يخرج من ضيق المكان الذي يعيش فيه إلى رحابة فضاء الله الواسع؛ فيؤمن بربه أو يزداد إيماناً، وحتى يتأمل آثار من سبقوه وأطلالهم فيعتبر، قال تعالى: ﴿قُلْ سِيرُواْ فِي ٱلْأَرْضِ فَٱنظُرُواْ كَيْفَ كَانَ عَٰقِبَةُ ٱلْمُجْرِمِينَ ﴿٦٩﴾﴾.

ولكن السياحة ظلت لعهود طويلة عملاً فردياً يمارسه الإنسان لخاصة نفسه، وإن ساهم في خدمتها أشخاص طبيعيون أو معنويون، اتخذوا من ذلك مهنة كالناقلين والأدلاء. ولم تصبح خدمات السياحة عملاً منظماً إلا بافتتاح أول وكالة للسفر والسياحة في عام ١٨٥٤ في ليسيزتر (Leicester) من قبل المدعو توماس كوك (Thomas cook)[١].

ويمكن تعريف وكالة السفر والسياحة بأنها كل شخص طبيعي أو معنوي يتولى مباشرة أو بصفة وسيط بقصد الكسب المادي، تنظيم السفريات أو الإقامات وتأمينهما، بيع بطاقات النقل وبطاقات الإقامة ووجبات الطعام، تنظيم رحلات وزيارات للمواقع، وعلى الجملة تقديم أي خدمة من الخدمات المرتبطة بالأعمال المذكورة أعلاه أو المتفرعة عنها، إلى المسافرين[٢].

وقد اكتفت وكالات السفر في بدايتها بممارسة دور الوسيط بين عملائها وتقديم الخدمات المرتبطة بالسفر والسياحة. فكانت تقوم بحجز أماكن لزبائنها

---

(١) P. PY, Répretoire de droit commercial, Dalloz, Recueil, Vo Agence de Voyages, 2002, p.14 1)

(٢) انظر في هذا التعريف المرسوم رقم ٩٤٢٧ الصادر في ٧ فبراير ١٩٦٨ في لبنان والخاص بتصنيف جميع المؤسسات السياحية والمهن السياحية وتنظيمها. انظر في ذلك، فوزي عطوي، السياحة والتشريعات السياحية والفندقية في لبنان والبلاد العربية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت - لبنان، ٢٠٠٤ م، ص١٥٣.

في وسائط النقل والفنادق أو تزودهم بتذاكر السفر أو بطاقات يمكنهم أن يستبدلوا بها تذاكر سفر أو إقامات في فنادق.

وإذا كانت وكالات السفر ما زالت تمارس هذا الدور، فإنها لم تقف عنده، وتعاظم دورها وتنوع ليشمل تقديم خدمات متعددة، بحيث بدأ العملاء يعهدون إليها بمهمات تزداد يوماً فيوماً، تتعلق بحجوزات متعددة لفنادق ووسائل مواصلات وجولات سياحية وقضاء أوقات فراغ، لرحلات ذات مراحل متعددة مما يقتضي ترتيب مواعيد وأوقات دقيقة. كما تأخذ هذه الوكالات على عاتقها أحياناً توفير وسائل مواصلات خاصة بها وتؤجر أماكن للسكنى مملوكة لها أو مستأجرة، بحيث عادت هي التي تقدم الخدمة لعملائها مباشرة دون أن تتوسط فقط في تقديمها. كما قد تبيع هذه الوكالات مواد وتجهيزات مرتبطة بالسفر والسياحة. وقد دعت هذه المهام المتشعبة إلى إطلاق لقب "مهندسي السفر والسياحة" على هذه الوكالات، ووصل الأمر لدى البعض إلى أن يصف الجهد الذي تبذله هذه الوكالات في عملية تنظيم السفر لعملائها والإبداعات التي تظهرها في تقديم خدماتها بأنها صورة من صور النتاج الفكري[١].

وقد كان لتنوع المهام التي تضطلع بها وكالات السفر والسياحة صداه ونتائجه القانونية، حيث أخذ التشريع والقضاء في مختلف الدول بنظر الاعتبار هذا التنوع في تحديد النظام القانوني لهذه الوكالات، فقد تناولت التشريعات بالتنظيم عمل وكالات السفر في جوانبه الثلاثة: بيع وتنظيم الرحلات والإقامة الفردية والجماعية، تقديم الخدمات المرتبطة بالسفر والإقامة، وبوجه خاص تسليم تذاكر السفر وحجوزات الفنادق وتقديم الخدمات المرتبطة بالاستقبال[٢]، وتنظيم الزيارات للمتاحف والمواقع التاريخية.

---

(١) R.Rodière, note sous cass.civ. 27 oct. 1970, J.C.P., 1971, II,16624.

(٢) انظر المادة الأولى من القانون الفرنسي رقم (٩٢ - ٦٤٥) الصادر في ١٣/٧/ ١٩٩٢ المحدد لشروط ممارسة النشاطات المرتبطة بتنظيم الأسفار والإقامة وبيعهما، دورية دالوز الأسبوعية، ١٩٩٢، التشريع، ص ٣٧٤.

أضف إلى ذلك أن للاهتمام التشريعي والقضائي بحماية المستهلك دوراً مهماً في وضع النظام القانوني لوكالات السياحة وتطويره[١]. فمخاطر الإفلاس وحالات النصب أو مجرد الوهن والخطأ في عمل هذه الوكالات قد يضع السائح في موقف صعب، فينقطع به السبيل على بعد آلاف الكيلومترات من موطنه. وقد دفع ذلك بعض القوانين وفي وقت مبكر إلى أن تشترط فيمن يمارس هذه المهنة الحصول على إجازة لا تعطى إلا لمن يستكمل شروطاً محددة، وألزمت أصحاب وكالات السفر بتقديم ضمان مالي لحماية الزبائن من مخاطر الإعسار والتأمين ضد مجمل المخاطر المرتبطة بعملها. كما فرضت العلاقة العقدية التي تربط وكالات السفر بزبائنها جملة من الالتزامات، المغلّظة أحياناً، حماية للعملاء يترتب على مخالفتها مسؤولية الوكالة.

وإذا استثنينا بعض المهام الصغيرة، فإن وكالات السياحة والسفر تضطلع اليوم بثلاثة أدوار أساسية هي: أولاً – حجز تذاكر النقل والإقامة والإعاشة وتسليمها، إضافة إلى تقديم خدمات أخرى، كتأجير وسائط النقل، تنظيم الزيارات للمتاحف والأماكن التاريخية، خدمات الإرشاد السياحي، ثانياً – تنظيم الأسفار والإقامات الفردية والجماعية بناء على طلب الزبائن الَّذين يحددون خط سير الرحلة وكمية الخدمة المطلوبة من الوكالة وطبيعة هذه الخدمة، ثالثاً – تنظيم الأسفار الجماعية الجزافية، التي تعرض على العميل بواسطة مطويات أو (كتالوجات).

ومن الملاحظ أن كلاً من القانون المدني والقانون التجاري الفرنسيين لم يتضمن أحكاماً خاصة بالعقد المبرم بين وكالات والسفر وزبائنها، وظل هذا الفراغ التشريعي لمدة طويلة جداً، مما دعا جانباً من الفقه إلى القول بعدم وجود عقد خاص بوكالة السفر[٢]. وكان المجال الوحيد الذي حظي باهتمام المشرع هو الرحلات البحرية التي تم تنظيمها بشكل دقيق في القانون الفرنسي الصادر

(١) Ph.Le Tourneau et L.Cadiet, Droit de la responsabilité et des contrats, Éd. Dalloz, 2002 -2003, 4498, P.926.

(٢) R.Rodière, note sous cass.civ.27 oct.1970, Precitée.

بتاريخ ١٩٦٦/٦/١٨ بشأن النقل البحري. وتركزت الجهود المنظمة للعلاقات بين وكالات السفر وعملائها في أعمال تجهيز السفن والشحن على النطاق الدولي، فقد تبنى المؤتمر الدبلوماسي المنعقد في بروكسل (Bruxelles) في عام ١٩٧٠ اتفاقية دولية بشأن وكالات السفر، يطلق عليها اختصاراً (CCV) استناداً لمشروع أعده معهد روما (Rome) لتوحيد القانون الخاص، وقد دخلت هذه الاتفاقية حيز النفاذ في عدد محدود من الدول(١). ويجب أيضاً ألا ننسى جهود الاتحاد الأوروبي لوكالات السياحة والسفر، الذي وضع قواعد للأخلاقيات المهنية تذكر الوكالات ومختلف مقدمي الخدمات بالتزاماتهم تجاه زبائنهم، كما تتبنى إجراءات محددة للتحكيم بقصد تسوية النزاعات أمام جهة للتسوية أطلق عليها (مجلس التحكيم). ولم تشهد الساحة الداخلية الفرنسية تدخلاً تشريعياً مهماً في مجال السياحة والسفر إلا بصدور المرسوم بتاريخ ١٩٨٢/٦/١٤، المحدد للشروط العامة للبيع في العلاقة بين وكالات السفر وعملائها، الذي تأثر بأحكامه القرار الإرشادي الأوروبي لمجلس وزراء ما كان يسمى المجموعة الاقتصادية الأوروبية (CEE) الصادر في ١٩٩٢/٦/١٣.

إن مهمة هذه الدراسة تنحصر في تسليط الضوء على العلاقة التي تربط وكالات السفر بعملائها من حيث طبيعة هذه العلاقة، إبرامها، تنفيذها، الالتزامات الناشئة عنها والمسؤولية المترتبة على الإخلال بها. وقد وجدنا أنه من الأفضل والمفيد أن تكون هذه الدراسة في ضوء القرار الإرشادي الأوروبي رقم (٩٠/ ٣١٤) لسنة ١٩٩٠ في شأن الرحلات، العطلات والأسفار الجزافية، والقانون الفرنسي رقم (٩٢/٦٤٥) لسنة ١٩٩٢ المحدد لشروط ممارسة النشاطات المرتبطة بتنظيم الأسفار والإقامة وبيعهما، لأهمية الأحكام الواردة فيهما وشمولها، مقارنة بالغياب أو القصور الشديد للتشريعات العربية المنظمة لأعمال السياحة والسفر، على أمل أن تكون هذه الدراسة، وما سبقها من دراسات

(١) P. PY, op.cit, p.14.

لأساتذة أجلاء رافداً للمكتبة القانونية العربية في الموضوع ذاته، وسبباً لاستشعار أهميته المتعاظمة في عالم اليوم.

وقد قسمنا بحثنا إلى ثلاثة مباحث، خصصنا الأول للطبيعة القانونية للعلاقة العقدية بين وكالة السفر والعميل، في حين تناولنا في الثاني إبرام هذا العقد وتنفيذه، وتركنا المبحث الأخير للمسؤولية العقدية لوكلاء السياحة والسفر.

المبحث الأول
الطبيعة القانونية للعلاقة بين وكالات السياحة والسفر وعملائها

لا خلاف على أن العلاقة بين وكالات السفر والسياحة وزبائنها علاقة عقدية؛ إذ إنها ترتبط معهم في كل خدماتها المقدمة إليهم بعقد، غير أن الخلاف قد احتدم فقهاً وقضاءً بشأن نوع العقد وتكييفه القانوني. ولاشك أن تحديد الطبيعة القانونية لهذا الاتفاق يعتمد عليه تحديد مدى الالتزامات العقدية لطرفيه. وقد أدى هذا النقاش المحتدم حول طبيعة العقد إلى تشتت التكييفات القانونية التي أعطيت له وتنوعها، وساهم في ذلك غياب تعريف تشريعي له في أغلب القوانين، وحتى القوانين التي عرفته، جاء تعريفها قاصراً عن احتواء كل أشكال العقود التي يمكن أن تبرمها وكالات السفر مع زبائنها.

ويمكن القول بوجه عام: إن هناك اتجاهين في تحديد الطبيعة القانونية للعلاقة بين وكالات السفر والسياحة وزبائنها؛ الأول: يفضل التكييف القانوني المركب لهذه العلاقة، والثاني: يميل إلى التكييف القانوني الموحد، ونرى ذلك في مطلبين :

المطلب الأول
التكييف القانوني المركب

مع غياب تكييف تشريعي للعلاقة العقدية التي تربط وكالات السفر والسياحة بعملائها، اجتهد الفقه والقضاء في إعطاء الوصف القانوني الذي يراه مناسباً لهذه العلاقة. وقد اختار لذلك أن يغاير في الوصف بحسب النشاط الذي تمارسه وكالة السياحة والسفر، بحيث يمكن أن يتضمن العقد الواحد أكثر من تكييف. ويمكن أن يندرج هذا التكييف المتغاير تحت واحد من عقود ثلاثة، الوكالة، المقاولة، والبيع، ونرى ذلك في ثلاثة فروع:

الفرع الأول
عقد الوكالة

يرى جانب كبير من الفقه[١] والقضاء[٢] أنه يجب إطلاق صفة الوكالة على العلاقة التي تربط وكالات السفر مع زبائنها عندما تتصرف باسم هؤلاء الزبائن ولحسابهم، وذلك عندما يقتصر عمل هذه الوكالة على التوسط بين الزبائن والغير، كما لو زودتهم بحجوزات فنادق أو وسائل مواصلات أو باعتهم أماكن في أسفار منظمة من قبل الغير من متعهدي الرحلات.

ولاشك أن وكالة السياحة والسفر تقوم بعملها بأجر؛ لأنها تمتهن هذا العمل، وتبقى تمارس دور الوكيل وإن كانت لا تقتضي أجرها من العميل الذي تمثله[٣]. كما يذهب جانب من الفقه إلى أن الوكالة تظل تمارس هذا الدور عندما تنظم لواحد أو أكثر من زبائنها سفراً متكاملاً فردياً أو جماعياً[٤] بخدمات مقدمة من الغير. وفي الفرض الأخير ستتعقد مسؤولية الوكالة دون أدنى شك وتزداد فرص ارتكابها للأخطاء؛ لأنها تلتزم أن توفر لزبونها حجزاً لعدة ليال في فنادق وأماكن ووسائل مواصلات مختلفة، ومع ذلك فإن تكييف العلاقة التي تربطها بزبائنها يبقى هو الوكالة، ألا ترى أن البيع يبقى بيعاً سواء كان المبيع فرداً أو عدة أشياء بيعت صفقة واحدة، فمحل العقد قد يتغير غير أن تكييف العقد يبقى دون تبديل[٥].

---

(١) v.ex.R.Rodière, La resposabilité des agences de voyages,D.1985, chron.p.241,P. Couvart, note sous cass.1er.civ.27 oct.1970,D.1971, P.449, Les agences de voyages en droit Français, Paris, 1967, LGDJ, Le Tourneau et Cadiet, op.cit, ñ 4501.

(٢) V.cass.civ.ler., 29 mai 1980, Bull.civ.1,ñ 163, 7 Sep. 1993, D.1993,Inf.rap.p.228,CA Paris, 7 Sep.1993,D. Inf.rap.,P.288, 10 Sept. 1996, D.1996,Inf..rap, p252,cass.civ.ler,3 juill 1998, J.C.P.,Ed c.1999, p.10010, note N.Rzepecki.

(٣) R.Rodière, chron.Precité, p241.

(٤) Rodière, Op.Cit, p 241.v. aussi, cass.civ.1er, 10 nov.1971, D.1972, p.593 note P.Couvrat, 15 Fév.1977, J.C.P, 1977,II, 18757, note R. Rodière.

(٥) R.Rodière, chron.precité, p.242.

ومن أهم وأوليات القضايا التي تبنى فيها القضاء الفرنسي تكييف العلاقة بين وكالات السياحة والسفر وعملائها بوصفه عقد وكالة، القضية التي جرح فيها عدة أشخاص كانوا يستقلون حافلة في رحلة منظمة إلى بلجيكا في حادث سير. فقد تمسك المضرورون بمسؤولية وكالة السياحة والسفر استناداً إلى عقد السمسرة (Commission)، فذهبت محكمة النقض الفرنسية[١] إلى أن وكالة السفر هي التي قامت بتنظيم الرحلة وتأمين الدعاية لها، وقد تعاقدت مع مالك الحافلة لتنفيذ عملية النقل دون أن تكون لها سلطة السيطرة ولا الرقابة عليه، وبأنها إذا كانت هي التي نظمت السفر ورتبت للرحلة على نحو شامل، بتحديد جدولها الزمني وطريق السفر وتكلفته، فإن هذا لا يغير من الصفة القانونية التي تلبستها وكالة السياحة والسفر التي تبقى – بحسب هذا الحكم القضائي – هي صفة الوكيل، ويسري هذا التكييف على كل الحالات التي لا يمكن فيها اعتبار وكالة السفر ناقلاً حقيقياً يتعامل لحسابه الخاص.

ويمكن أن نرصد بعد هذا الحكم اتجاهاً للقضاء الفرنسي نحو التطبيق التلقائي لأحكام الوكالة على جميع عقود السفر الفردية أو الجماعية التي تنظم بناء على طلب العملاء[٢]. وبطبيعة الحال، فإن هذا التكييف قد اعتمده القضاء الفرنسي أيضاً عندما يقتصر دور الوكالة على إجراء حجوزات لتذاكر سفر[٣]، أو في الأسفار الجماعية التي تنظم وتقترح جاهزة للزبائن. وتجدر الإشارة إلى أنه في هذه الحالة الأخيرة جنح القضاء الفرنسي مؤخراً إلى تكييف العقد على أنه عقد مقاولة وأحياناً عقد بيع[٤].

---

(١) Cass. Req. 14 nov.1939, DH, 1940, p.75.

(٢) V. CA Paris, 6 fév.1943, Gaz.pal.1943.1,182, Cass. Civ. 1er, 5 janv. 1961,2.11979,15 fév.1977, J.C.P, 1977. 2, 18757.note R.Rodière.

(٣) Cass. Civ. 1er mai 1987, D.1979, 48,note J.Foulon- Piganiol, 12 juin 1985, Bull. Civ.3,n; 185.

(٤) Cass. Civ 1er, 15 déc. 1969, D.1970, P.326, note P. Couvrat.

ويترتب على تكييف العلاقة محل الدراسة بأنها عقد وكالة أن تخضع لنصوص القوانين المدنية المنظمة لهذا العقد، التي تجعل الوكيل مسؤولاً عن جميع الأخطاء التي يرتكبها في أدائه لمهمته، كما تجعل التزامات وكالة السياحة والسفر مرتبطة بمحل عقد الوكالة الذي عهد إليها بتنفيذه[١].

الفرع الثاني
عقد المقاولة

لم يعد نادراً في الوقت الحاضر – خلافاً لما كان عليه الأمر سابقاً – أن تقدم وكالة السياحة والسفر لزبائنها خدمات مباشرة، بموجب عقد تتعامل بموجبه معهم باسمها ولحسابها الخاص. حيث يذهب الفقه والقضاء في هذا الفرض إلى تكييف العلاقة بين الطرفين على أنها عقد مقاولة. والوكالة تمارس دور المقاول في حالتين:

الحالة الأولى: عندما تقدم لزبائنها خدمة النقل بوسائل مواصلات تملكها أو مستأجرة، فهي عندئذ ناقل كغيرها من الناقلين. وهي تقوم بالدور ذاته إذا تعاملت مع الغير باعتبارها مقدمة للخدمة الفندقية أو خدمات الطعام والإعاشة، عندما تملك أو تدير لحسابها الخاص فندقاً أو مطعماً. فهي في هذه الفروض تتوقف عن ممارسة دور الوسيط الذي هو دورها في عقد الوكالة، لأنها تقوم بتقديم خدمات مباشرة للعميل.

وتجدر الملاحظة هنا أن الفقه[٢] في فرنسا قد أضفى صفة المقاول على وكالات السفر عندما تمارس عملها ناقلاً حقيقة أو ظاهراً:

وفي **الفرض الأول**، يجب تفسير حقيقة ممارسة وكالة السياحة والسفر لدور الناقل على نحو صارم وضيق. فمثلاً لا يكفي لاعتبارها ناقلاً أن تستأجر واسطة نقل، بل يجب أيضاً التأكد من أنها تتولى إدارة الحركة وتوجيهها وأن

---

(١) P.PY, Op.Cit, p.15.

(٢) R.Rodière, article préc., p.242 et s, P.Py, op.cit, n?140-143, p.15-16.

سائق واسطة النقل قد أصبح أحد تابعيها. وهذا ما أخذ به القضاء الفرنسي أيضاً، فقد أكد في العديد من أحكامه أنه حتى تكون وكالة السفر ذاتها ناقلاً، يجب إما أن تتملك واسطة النقل أو أن تستأجرها وتعهد بقيادتها إلى أحد العاملين لديها أو أن تحتفظ لنفسها بالإدارة والتوجيه الكامل للرحلة(١). وتطبيقاً للفرض الأخير قضت المحكمة الابتدائية الكبرى لمدينة ستراسبورغ (Strasbourg) الفرنسية(٢) بثبوت مسؤولية وكالة السفر التي نظمت رحلة بسيارات الدفع الرباعي للجنوب المغربي، لأنها قد احتفظت بالإدارة والتوجيه الكاملين للرحلة وخصوصاً لاختيارها خط سير هذه الرحلة، ولم يغير من ذلك – برأي المحكمة – أن تكون وكالة السفر قد قامت بنقل السائحين بواسطة عربات وسائقين يعودون لشركة مغربية.

أما في **الفرض الثاني**، المتعلق بالناقل الظاهر، فإن وكالة السياحة والسفر تعامل معاملة الناقل إذا وضعت زبائنها في موضع يعتقدون فيه أنها تتكفل شخصياً بعملية النقل مع أن الحقيقة ليست كذلك. وقد أقر القضاء الفرنسي هذه الحالة أيضاً في حكم صدر عن الغرفة المدنية الأولى لمحكمة النقض الفرنسية(٣). وفي وقائع الدعوى كان مجموعة من المشاركين في رحلة منظمة قد أصيبوا بجراح في حادث سير وقع في أثناء نقلهم إلى المنطقة التي سيقيمون فيها، فأشارت محكمة الموضوع إلى أن المطوية التي وزعت على المشاركين تصور مجموعة من العربات كتب عليها عبارة (خدمتنا للطرق)، وأن النقل كان بواسطة حافلة عليها تسجيل يشير إلى وكالة السفر. خلصت محكمة النقض من ذلك إلى أن هذه الظواهر كانت كافية لجعل المشاركين في الرحلة يعتقدون بأن وكالة السفر هي الناقل، وأن الأمر كان بالنسبة لهم يشكل قناعة أكيدة دون أن تظهر منهم خفة أو عدم تحرز في فهم هذا الواقع، ولم يكن ذلك الاعتقاد مجرد انطباع بسيط، كما حاولت وكالة السفر تصويره في

(١) TGI Strasbourg, 14 Fév.1977, D.1978, 248, note J-P Brill, CA Paris, 30 juin 1964, Gaz.pal, 1964,2,P.295.

(٢) TGI Strasbourg, préc.

(٣) Cass.civ.1re, 26 avr.1966, Bull Civ. I, ṅ 247.

دفاعها. ولكن يجب بكل حال إثبات قيام حالة الظاهر هذه بشكل أكيد وقوي، ويمكن لوكالة السياحة والسفر إقامة الدليل على أن زبونها لم يكن ضحية أي لبس ممكن[١].

ونحن نعتقد أن اعتبار وكالة السفر مقاولاً، عندما تقدم خدماتها لزبائنها مباشرة، يستتبع جملة من النتائج، خصوصاً عندما تعامل بوصفها ناقلاً، أهمها أن تلتزم الوكالة بموجب هذه الصفة بالتزام بنتيجة.

الحالة الثانية: عندما تتولى تنظيم رحلات بحرية أو جولات سياحية أو أسفار جماعية. فمهمة الوكالة عندئذ لا تقتصر على ممارسة الدور المحدود للوكيل الذي يتوسط في إبرام التصرفات القانونية التي يكون محلها جملة الخدمات المقدمة للزبون والتي تشكل في مجموعها محل تلك الرحلات والأسفار، بل إنها أعقد من ذلك بكثير؛ إذ إنها تضطلع بتنظيم الرحلة كاملة، وهذا التنظيم يعد محلاً لعقد يتجاوز عقد الوكالة أو يستوعبه ويفيض عنه، عقد محله صورة من صور النتاج والإبداع الفكري، كما يرى جانب من الفقه[٢]. وهذا الإبداع الفكري الشخصي هو الذي يخرج علاقة وكالة السفر بزبونها من نطاق عقد الوكالة ليلبسها لباس المقاولة، بما يشكله من مجموع متجانس من الأداءات والخدمات، وليس مجرد تنوع هذه الخدمات المقدمة، أو حتى مشاركة وكالة السفر في تقديم بعض منها. كما أن مجرد تقديم هذا الكل المتجانس المنظم هو الذي يشكل محل المقاولة بمعزل عن مرحلة التنفيذ التي يمكن أن يتولاها أشخاص آخرون من محترفي السياحة والسفر[٣].

هذا، وقد قدر لمحكمة النقض الفرنسية أن تتبنى هذا التكييف ولأول مرة في قضية جرحت فيها سيدة في حادث سير عندما كانت في رحلة إلى أسبانيا[٤]، فقد

---

(١) Cass.Civ.1re, 28 Fév.1956, cité, par P.PY, op.cit, ñ 143, p.16.

(٢) R..Rodière, article préc.p.241, sa note sous cass.civ. 1er, 1970, préc.

(٣) P.Couvrat Les agences de voyages en droit Français, 1967, LGDJ, et sa note préc., 451.

(٤) Cass.cv. 1er,voyages Kuoni c/ Lemaistre, inédit, cité par P.Py,op.cit,p.17,et tous les arrêts des cours d'appel, cités ñ 151.

أقرت محكمة النقض ما وصلت إليه محكمة الاستئناف من أن وكالة السفر المنظمة للرحلة قد تصرفت بصفة مقاول استناداً إلى أن دورها لم يقتصر على مجرد التوسط، بل إنها قد وضعت موضع التنفيذ تنظيماً متكاملاً وبجميع التفاصيل لسفر يتضمن استعمال عدة وسائط نقل، وتعهدت عمليات تقديم خدمات مختلفة، كالسكن، الطعام، النزهة والمتعة.

ولكن تجدر الملاحظة أن القضاء الفرنسي قد وقف في تكييفه لعقود وكالات السفر كعقود مقاولة عند الأسفار الجماعية التي تعرضها الوكالات على زبائنها مقدماً بواسطة قوائم أو (كتالوجات). ويبدو أيضاً أن هذا هو رأي جانب من الفقه الفرنسي، فقد ذهب الأستاذ روديير (Rodière)، إلى تصنيف العقد الذي تبرمه وكالات السفر مع زبائنها كعقد مقاولة "فكرية" فقط عندما يجتمع لذلك شرطان، الأول: أن تأخذ الوكالة قصب السبق فتنظم أسفاراً تعرضها مقدماً على زبائنها المستقبليين، والثاني: أن تأخذ هذه الأسفار الصفة الجماعية(١). وعلى الرغم من أن الأستاذ روديير يرى أن مسؤولية وكالة السفر والسياحة تتعاظم عندما تتعامل كمقاول مقارنة بمسؤوليتها كوسيط لأنها في الحالة الأولى مسؤولة عن مجموع تنظيمها للسفر، ومن ثم تسأل عن الأخطاء التي ترتكب أثناء تنفيذ العقود التي تلتزم بموجبها ضمان حسن تنظيم الأسفار المتفق عليها بما يتطلبه ذلك من حذر وحصافة، لكنه يرى أيضاً أن عقد المقاولة لا يتضمن حلول وكالة السفر في المسؤولية محل مقدمي الخدمات التي يحصل عليها المستفيدون من الأسفار المنظمة. ويذهب الفقه الفرنسي المؤيد لرأي الأستاذ روديير، إلى أن وكالة السفر لا تلتزم في الفرض المتقدم بأكثر من التزام بوسيلة، كما أنها لا تسأل عن فعل الغير الذي يتولى تنفيذ الأداءات التي يتضمنها العقد(٢).

---

(١) R.Rodière et B.Mercadal, Droit des transports terrestres et aériens, 1990.Dalloz, n? 386, note préc cass. 27 oct 1970.

(٢) P.PY, op.cit, ﻫ 149, p.16.

ونحن نؤيد الرأي المتقدم من وجهين:

- الأول: أنه لا يمكن الاقتصار على تكييف العقد الذي تقدم فيه الوكالة لزبائنها المحتملين تنظيماً كاملاً للرحلة بواسطة "كتالوجات" معدة سلفاً تطرح للجمهور بسعر جزافي، على أنه عقد وكالة، لأنها بهذا العمل تسبق طلبات زبائنها المستقبليين، دون أن تتلقى منهم تكليفاً بمهمة ما، فكيف يمكن اعتبارها وكيلاً عنهم؟
- الثاني: يمكن تكييف العقد على أنه عقد مقاولة، يجد محله فيما ينتج عن مزج مجموع متجانس من الأداءات المتناسقة التي تشكل تركيباً فكرياً وشخصياً مميزاً ومنفصلاً عما يليه من مراحل التنفيذ التي تتعهدها الوكالة بنفسها أو تعهد بها لغيرها من محترفي السياحة والسفر. إذ إن عمل الوكالة في تنظيم رحلة كاملة لعميلها من الألف إلى الياء، بما تتضمنه من توليف دقيق ومتناسق لخدمات متنوعة بأدق التفاصيل التي تضمن للزبون الهدوء والراحة والمتعة، يشمل من عمل الفكر ما لا يختلف كثيراً عن نظم قصيدة أو حبك مؤلف أو رواية أو سيناريو فيلم سينمائي.

ويؤيد ذلك أن الأداءات الفكرية في إطار تنفيذ عقد المقاولة إن لم توجد في جميع تطبيقات هذا العقد، فهي متوافرة في كثير من الأحيان، كتقديم معلومات مهمة تجمع لدراسة معينة، البحث عن علامة تجارية لمنتج، تنفيذ عمل محمي بموجب قواعد حق المؤلف، أو خدمات بنوك المعلومات.

ولكننا نعتقد أيضاً أن مثل هذا التكييف الذي يمس بقدر ما حقوق الملكية الفكرية، يفتح الباب أما العديد من الإشكالات. فتقديم المعلومات في أثناء المفاوضات العقدية يقتضي تحديد واحترام التزام السرية الواجب في مثل هذه الحالات. كما أن ارتباط المؤلف بخلقه وإبداعه يعطيه الحق في رفض انتقال ملكية النتاج الفكري المطلوب على الرغم من اكتماله. فهل يمكن الاعتراف بهذا الحق لوكالات السفر؟ ثم إن القضاء الفرنسي، وبخصوص الأعمال الفنية، قد

منع رب العمل من حقه في فسخ عقد المقاولة بإرادته المنفردة، الذي تقرره القاعدة العامة المنصوص عليها في المادة (١٦٩٤) من القانون المدني الفرنسي، معتبراً أن مؤلف العمل الذي سبق طلبه من الغير يتمتع بالحق في إكماله. فهل ينطبق هذا أيضاً على الأداء المطلوب من الوكالة؟

ومع ذلك فإن تكييف العلاقة بين وكالة السفر وزبائنها كمقاولة قد يؤدي – في رأينا – إلى نتائج سلبية. إذ إنه على خلاف العلاقة التي تربط المهندسين المعماريين ومقاولي المنشآت العقارية بزبائنهم، فإن عقد المقاولة لم يحظ باهتمام وتنظيم من القانون المدني الفرنسي، وهذا يستتبع – برأينا – إخضاع حقوق والتزامات أطراف العقد إلى النية المشتركة للمتعاقدين وبعض النصوص الخاصة التي تتضمن أحكاماً تسري على هذا النوع من العقود. ولكن النية المشتركة للمتعاقدين إنما تستخلص من خلال التعامل والعادات المهنية، وهذه العادات التي تشكل انعكاساً للحقائق الاقتصادية، من شأنها ومن الزاوية الاقتصادية أن تجعل مهمة وكلاء السفر عندما يقدمون لزبائنهم رحلات متكاملة ومنظمة سلفاً، أقرب إلى البيع منها إلى المقاولة، والوكلاء أنفسهم أقرب إلى المنتجين منهم إلى المقاولين. فالمقاول شخص يلتزم بشكل مستقل وبمقابل أجر القيام بعمل لمصلحة آخر دون أن يكون في أدائه لمهمته ممثلاً لهذا الأخير، وهذا التحديد ينطبق على وكيل السياحة والسفر عندما يطلب منه زبونه أن ينظم له رحلة ما، أما وكيل السفر الذي يجمع جملة من المنتجات والخدمات السياحية ليعرضها على الغير بواسطة "كتالوجات"، فإنه يقوم بما يقوم به أي منتج أو صناعي عندما يجمع لديه خزيناً من البضائع ليعرضها لاحقاً للبيع على الزبائن. ويؤيد هذا أن الزبائن، وهم يتعاقدون مع وكالات السفر، ينتابهم شعور بأنهم يشترون الرحلات المنظمة مما يعرض عليهم من "الكتالوجات"، أكثر من أن يبرمون معهم عقد مقاولة(١).

(١) Dans ce sens v. P.PY, op.cit, ñ 159, p.18.

الفرع الثالث
عقد البيـــع

تقنيناً للتعامل والعادات المهنية في مجال السياحة والسفر، ورغبة في توفير حماية أكبر لزبائن وكالات السياحة والسفر باعتبارهم مستهلكين، وبقصد تمكينهم من الاستفادة مما يوفره عقد البيع من ضمانات واسعة وقوية للمشتري[١]، أصدر مجلس الوزراء للمجموعة الأوروبية قراراً توجيهياً (إرشادياً) في ١٣/٦/١٩٩٠ م[٢] في شأن الأسفار، العطلات و الرحلات الجزافية (voyages à forfait)[٣]. وقد عرف هذا القرار عقد السفر الجزافي بأنه العقد الذي يشتمل على تزاوج مسبق لاثنتين على الأقل من الخدمات السياحية، إذا تم بيعه أو عرضه للبيع بثمن إجمالي، وعندما تتجاوز مدة الأداء المقدم من وكالة السفر أربعاً وعشرين ساعة أو تشتمل على ليلة كاملة. ويدخل ضمن الخدمة المزدوجة التي تشكل هذا العقد كل من: النقل والسكن والخدمات السياحية الأخرى التي لا تصنف ضمن ملحقات وتوابع النقل أو السكن، والتي تشكل جزءاً مهماً من الأداء الإجمالي المقدم للزبون[٤].

---

(١) Le Tourneau et Cadiet, op.cit, ñ 4501, p.927.

(٢) Directive 90/314 du 13 juin 1990, JO CE ñ L.158/59, 23 juin.

(٣) Sur ce contrat v.J.Huet, Traité de Droit civil,Les principaux contrats speciaux, LGDJ, 1996, ñ 32493, p.1395, P.Py, op.cit, ñ 152 et s, A.Subremon, La directive " voyages à forfait " tourisprudence, n? 2, Sept 1990, P.5 et s.

(٤) وتجدر الإشارة إلى أن تكييف العقد على أنه بيع جزافي للأسفار، بتعريفه وحدوده المرسومة في القرار التوجيهي الأوروبي، يبقى قاصراً عن استيعاب جميع صور السفر الجزافي التي يمكن لوكالات السفر أن تقدمها لزبائنها. فتعريف العقد يخرج من نطاقه الحالة التي لا تكون فيها الوكالة قد جمعت مختلف عناصر السفر مقدماً، بل أقدمت على ذلك بناءً على رغبة العميل وبعد تقديمه لطلبه. كما لا يدخل ضمنه أيضاً رحلات الأعمال (Voyages d'affaires)، والرحلات التي تشتمل على النقل الجوي مضافاً إليه تأجير السيارات، أو ما يسمى بعقد الطيران والقيادة(fly and drive)وتستبعد المدة الدنيا للعقد من نطاقه الرحلات القصيرة لنهار واحد، وإن عرضت على العملاء عبر =

وقد اتجه القرار التوجيهي الأوروبي المشار إليه أعلاه إلى تكييف هذا العقد بأنه عقد بيع، وهو ما برز من خلال المصطلحات المستعملة في تعريفه وبيان أحكامه، حيث توالت الإشارات إلى وصف تقديم خدمات النقل والسكن بأنه بيع أو عرض للبيع، كما أشار القرار إلى أطراف العقد بالبائع والمشتري(١). واتضح هذا التكييف أيضاً من خلال أحكام العقد وآثاره، حيث اعتبر الأداءات التي تشكل عقد السفر الجزافي منتجات يمكن حيازتها والتنازل عنها للغير، وإن استخدم في ذلك مصطلح الحوالة، الذي يستخدم في باب نقل الحقوق المجردة. وألقى هذا التنظيم على البائع التزامين أساسيين، بالتسليم؛ تسليم السندات التي تسمح بتنفيذ السفر والإقامة، والتزام موسع بالضمان يقوم على التزام بنتيجة ومسؤولية عن فعل الغير، يؤدي إلى نفس نتائج التزام البائع بضمان الاستحقاق وضمان العيوب الخفية، حيث يلتزم منظم الرحلة ومقدم الخدمات التي تشتمل عليها بأن يكون السفر والإقامة بمواصفات مطابقة لما تم الاتفاق عليه في العقد، تماماً كما يضمن البائع ذلك في المبيع.

وقد تبنى المشرع الفرنسي هذا التكييف في القانون الصادر في ١٣/٧/ ١٩٩٢ المسمى بالقانون المحدد لشروط ممارسة النشاطات المرتبطة بتنظيم الأسفار والإقامة وبيعهما. وقد عرفت المادة الثانية من هذا القانون الحزمة السياحية الإجمالية (الجزافية) بالتعريف ذاته الذي أخذ به القرار الإرشادي الأوروبي، مستخدمة التعبيرات ذاتها (البيع، الإيجاب بالبيع، البائع والمشتري) للدلالة على التصرف القانوني الذي يتم بموجبه توفير هذه الخدمة السياحية

= "كتالوجات" وبثمن إجمالي. كما تستبعد الطبيعة غير التبعية للخدمات المصاحبة للسفر والنقل، رحلات قطارات المنام والسفر الجزافي المشتمل على خدمات سياحية، خارج النقل والسكن، إذا كانت تمثل قدراً تافهاً في الثمن، كحجز أماكن في العروض الفنية. وقد لاقى هذا العقد بأشكاله المختلفة اهتماماً بالغاً في إطار الاتحاد الأوربي بسبب انتشاره الواسع، فقد وصلت نسبة من أقدم عليه من سائحي المجموعة الأوربية (٢٠-٢٥٪) في العام ٢٠٠٠، أشار إليه، P. PY, op.cit, ñ 154, P. ١٧

(١) V.articles 1 et 2 de la directive.

وأطرافها. كما عنون القانون الفرنسي الباب السادس منه بـ(بيع الأسفار والإقامة)، ليشمل كل أشكال الخدمات السياحية التي يتم بيعها للعميل جزافاً حزمة واحدة، وعلى كل عمليات حجز وبيع تذاكر السفر جواً وغيرها من تذاكر السفر على خطوط منتظمة، وكل أشكال إيجار الأثاث والأماكن في مختلف أشكال الاحتفالات والاستعراضات.

ويلاحظ أن القضاء الفرنسي قد لجأ إلى هذا التكييف قبل صدور قانون ١٩٩٣، المشار إليه سابقاً، وذلك رغبة في توفير مزيد من الحماية لعملاء وكالات السياحة والسفر من خلال الإفادة من الضمانات التي يلقيها عقد البيع على عاتق البائع. فقد جاء في حكم لمحكمة استئناف العاصمة الفرنسية[١] أن العقد الذي يبرمه الزبون مع إحدى وكالات السفر بشأن رحلة منظمة هو عقد بيع وليس عقد وكالة، تبيع فيه الوكالة لذلك الزبون سفراً سيتم تنفيذه من قبل أحد المنظمين.

ونحن نعتقد أن تكييف العلاقة بين وكالات السياحة وعملائها على أنها عقد بيع، فيه الكثير من التكلف ومجافاة الحقيقة، فعلى الرغم من أن محترفي السياحة والأسفار يصرون على إطلاق تعبير البيع على هذه الرحلات المنظمة التي يعرضونها على الجمهور عبر نشرات معدة سلفاً ويعتبرونها لذلك منتجاً حقيقياً معروضاً على المستهلكين، وعلى الرغم من أن مصطلح البيع قد استخدم في وصف هذه الأداءات، التي تقدمها وكالات السفر لزبائنها، من قبل نصوص تشريعية ورددته بعض أحكام القضاء، فإنه ما زال يلقى معارضة شديدة من القانونيين.

فعلى الرغم من النفوذ العلمي والمعنوي الكبير الذي يتمتع به العميد "ريبير" (Riper)[٢] الذي ابتدع منذ زمن بعيد مصطلح "بيع الخدمات"، فإن الفقه الفرنسي يرى، بحق، أن تعريف البيع في القانون المدني الفرنسي بأنه الاتفاق الذي يلتزم فيه أحد طرفيه تسليم شيء ويلتزم الطرف الآخر دفع ثمنه،

(١) CA Paris, 9 Fév.1988, D.1988, Inf.rap, P.73.

(٢) D.1971, Chron.p.223.

وما يترتب عليه من انتقال الملكية يقتضي أن يكون المبيع شيئاً، مادياً أو غير مادي، ولا يمكن الحديث عن بيع الخدمات إلا تجاوزاً وليّـاً للعبارات والنصوص، أو بترك لغة القانون إلى لغة الاقتصاد(١).

المطلب الثاني
التكييف القانوني الموحد

ذهب جانب من الفقه إلى تبني تكييف قانوني موحد للعلاقة العقدية بين وكالات السياحة والسفر وزبائنها، وهي فكرة – برأينا – مفيدة بحد ذاتها لأنها تخضع هذه العلاقة لنظام قانوني واحد ومبسط مستوحى من فئة عقدية منفردة(٢). وهي من جانب آخر فكرة تعبر عن حقيقة وواقع الأداء الذي تقدمه وكالة السفر لزبائنها؛ ذلك أن الوكالة تجتهد، فيما تقدمه لعملائها، في خلق كائن جديد من جملة الأداءات التي تتضمنها الرحلة المنظمة، وأنها تقدم عملاً شخصياً من نتاج أفكارها، لا مجرد تجميع لخدمات وأداءات مقدمة من غيرها من محترفي السياحة، كالناقلين وأصحاب الفنادق والمطاعم وقاعات الاحتفالات. ثم إن الأسفار أو الرحلات التي تعرضها على زبائنها، ينظر لها في عيون هؤلاء على أنها كل واحد تقدمه مؤسسة سياحية واحدة، لا مجرد مجموعة من الأداءات المتفرقة يجهلون من يتولى تنفيذها(٣).

بناء على ما تقدم يذهب القضاء الفرنسي – في غالبه – إلى تكييف مجمل الروابط العقدية التي تقوم بين وكالة السياحة والسفر وزبونها تكييفاً موحداً، وذلك بالنظر إلى الغاية الأساسية من العلاقة بين الطرفين والدور الرئيسي الذي تقوم به الوكالة لمصلحة عميلها. فمنذ وقت مبكر ذهبت إحدى المحاكم

---

(١) Le Tourneau et Cadiet, op.cit, ñ 4501, p.927, Malaurie et Aynes, Les contrats speciaux, éd., Cujas,1993, p.56, ñ 62, P.PY, op.cit, ñ 158, p.17.

(٢) A.Chenel, Agence de Voyages, J-cl.com, fasc,880, ñ 64.

(٣) P.Couvrat, op.cit.

الفرنسية[١] في قضية تعلقت برحلة حج لإحدى المواقع الدينية، إلى أن وكالة السياحة والسفر لم تقدم لعميلها خدمة النقل فقط، بل السكن والغذاء وغيرها من الامتيازات التي – بحسب طبيعتها – تختلف عن النقل جملة وتفصيلاً، وبأن عموم العلاقة بين الوكالة وزبونها تشتمل على عدد من العقود الخاصة التي تختلف بحسب محلها، تمارس الوكالة في بعضها دور وكيل، في حين تمارس في البعض الآخر دور أمين النقل. ثم وصلت المحكمة إلى القول إنه في عملية من هذه الطبيعة يكون الهدف الأساسي هو الحج وليس ما يقتضيه من الانتقال الذي يعد أمراً ثانوياً. بناء عليه يرجح الدور الرئيسي على الدور الثانوي ليغلب تكييف العقد بشكل موحد على أنه عقد وكالة[٢].

وهذا التكييف الموحد يمكن أن يميل نحو اعتبار العقد مقاولة أو نقلاً أو بيعاً، بحسب الالتزام الرئيسي إذا ما كان تنظيم الرحلة وإدارتها أو تقديم خدمة النقل أو تسويق وبيع رحلات منظمة سلفاً[٣].

وفي الختام يمكن الإشارة أيضاً إلى أن التكييف الموحد قد جاء أحياناً لجهة وصف العلاقة بين وكالة السفر وزبونها بأنها عقد مركب. ومثل هذا التكييف قد لا يكون مرغوباً فيه؛ لأنه يقتضي تطبيق أحكام أكثر من عقد، حيث يمكن أن تعد وكالة السفر وسيطاً ووكيلاً عن زبونها، كما تعد أيضاً ناقلاً، وهو ما قد يكون صعباً في بعض الأحيان، غير أن هذا التكييف المركب قد يكون أمراً لا مفر منه أحياناً؛ لأنه يعبر عن حقيقة موضوعية ترتكز عليها العلاقة بين الطرفين. وهذا ما دعا جانباً من الفقه الفرنسي[٤] إلى تبني هذا التكييف على

---

(١) CA Paris 6 fév.1943, Caz.pal.,1943, 1, P.182.

(٢) P.PY,op.cit, ñ 182.

(٣) محمد عبد الظاهر، عقد الفندقة، طبيعته القانونية، آثاره، مسؤولية الفندقي، دار النهضة العربية، القاهرة ١٩٩٧، ص ٤٨، أشرف جابر سيد، عقد السياحة، دراسة مقارنة في القانونين المصري والفرنسي، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠، ص ٤٥.

(٤) Rodière, chron.préc D.1958,P.241 et 234 -244, A.Chemel, article, préc, ñ 64.

سبيل الاستثناء للضرورة، كما أخذ به القضاء الفرنسي أيضاً؛ ففي قضية ارتبط بها زوجان بعقد مع وكالة للسياحة والسفر بهدف تنظيم رحلة إلى أمريكا الجنوبية اشتملت على السفر بحراً إلى الجهة المقصودة، ثم التنقل بين بعض من دول القارة براً وجواً، ذهبت محكمة استئناف باريس[١]، إلى أن وكالة السياحة قد تصرفت بصفة مزدوجة، كناقل بحري، وكوكيل عن الزوجين فيما يخص السفر عبر مختلف دول القارة، وطبقت على مجمل العلاقة أحكام العقدين معاً، وهو الحل الذي أقرته أيضاً محكمة النقض الفرنسية[٢].

(١) 27 Janv. 1975, D. 1975, P.336, note Rodière.

(٢) Cass.civ.1er,15 fév.1977, J.c.p,1977,II,18757, note Rodière.

المبحث الثاني
إبرام العقد وتنفيذه بين وكالات السياحة والسفر وزبائنها

يخضع هذا العقد في إبرامه مبدئياً – كغيره من الاتفاقات – إلى جملة القواعد العامة للعقد كمصدر من مصادر الالتزام. إلا أن الشعور العام بضرورة حماية المستهلك السائح، تماماً كغيره من المستهلكين في مواجهة المحترفين من أصحاب المهن، قد دفع المشرع إلى تبني قواعد جديدة تحكم تكوين العلاقة العقدية بين وكالات السفر وعملائها، تتركز في التزام الوكالة تزويد العميل بمعلومات صادقة وكاملة عن العقد وظروفه والخدمات المقدمة بموجبه والشكلية الواجب اتباعها في تنفيذ هذا الالتزام ما قبل التعاقدي. كما نظم المشرع بعد ذلك جملة من القواعد الخاصة بتنفيذ هذا العقد، وسنرى في مطلبين مستقلين القواعد الخاصة لإبرام العقد بين وكالة السفر وزبائنها، ثم الالتزامات التي يرتبها هذا العقد.

المطلب الأول
القواعد الخاصة بإبرام العقد بين وكالة السفر وزبائنها (التزام الإعلام وشكليته)

كانت فرنسا من الدول التي سعت إلى تنظيم العلاقة بين وكالات السياحة والسفر وزبائنها في وقت مبكر، تلبية لضرورات حماية المستهلك[١]، وجاء تنظيم هذه العلاقة تشريعياً بنصوص أضفت على تكوين هذه العلاقة ضوابط وقواعد من الشكلية التي حملت وكالات السفر بوصفها طرفاً مهنياً يتعاقد عن

(١) Sur ce sujet v. A. CHEMEL, Tourisme: lamélioration de la protection du consommateur de voyages, Contrats,consom., Fév. 1996, p.1, A. BATTEUR, La protection illusoire du consom mateur par le droit spécial de la consommation: réflexions sur la réglementation nouvelle régissant le contrat de voyages, D. 1996, chron. p. 82.

معرفة ودراية لمصلحة الزبون الجاهل، بالتزامات في أثناء عملية التفاوض وقبل إبرام العقد، وأخرى بعد إبرامه وفي أثناء تنفيذه. وترك في ما بعد ذلك للقضاء بوجه خاص مجالاً رحباً للاجتهاد في إطار القواعد العامة، وبما يمكن أن يخلقه من تفسيرات وتطويعات للنصوص القائمة.

وكان من بين أهم الإبداعات القضائية، التي تم تبنيها تشريعياً في وقت لاحق، الالتزام ما قبل التعاقدي بالإعلام:

الفرع الأول
مضمون التزام الإعلام

يشكل التزام الإعلام قطب الرحى في جميع السياسات الخاصة بحماية المستهلك في الدول المتقدمة؛ ذلك أن من أهم المواطن الجديدة لاختلال التوازن العقدي، غياب التوازن المعرفي والمعلوماتي بين المحترف الذي يعرف جيداً السلع والخدمات التي يعرضها للغير، وبين المستهلك غير المؤهل في أغلب الأحيان إلى أن يحكم على هذه السلع ويقارن مع ما هو معروض منها في السوق[١]. لذلك تلعب المعلومات التي تقدم من المحترف لشريكه في العقد خلال مرحلة المفاوضات العقدية دوراً جوهرياً ينعكس حتى على المرحلة اللاحقة للتعاقد؛ أي مرحلة تنفيذ العقد وترتيبه لآثاره.

وقد وجد هذا الالتزام تطبيقاً واضحاً في مجال العلاقة بين وكالات السفر وزبائنها، خصوصاً في عقد السياحة والسفر الجزافي. بناء عليه نص القرار التوجيهي الصادر عن الاتحاد الأوروبي في ١٣/٦/١٩٩٠، على أنه إذا وضعت وكالات السفر تحت تصرف المستهلكين مطوية، فيجب أن تشتمل على نحو مقروء، واضح ومحدد، بيانات متعلقة:

١ – بثمن الرحلة، وتشمل المبلغ المستحق على العميل و النسبة المئوية الواجب دفعها منه على الحساب والجدول الخاص بمواعيد دفع الباقي من رصيد المقابل.

(١) J.Calais -Auloy, Droit de la consommation, 1992, éd, Dalloz, n; 30.

٢ – بالمعلومات المناسبة بشأن البيانات التالية : وجهة السفر، وسائل ومميزات وفئات وسائل النقل المستخدمة، كيفية الإيواء، موقعه، فئاته، مستويات الراحة فيه ومميزاته، تصنيفه السياحي طبقاً للقواعد الخاصة بالدولة العضو المستقبلة للسائح، الوجبات الغذائية الواجب تقديمها، خط الرحلة، المعلومات العامة المتعلقة بالشروط المطبقة بشأن رعايا الدولة أو الدول الأعضاء بخصوص جوازات السفر والتأشيرات، الوثائق الصحية المطلوبة للسفر والإقامة.

٣ – كما تجب أيضاً الإشارة إلى تنفيذ السفر إذا ما كان يحتاج إلى عدد أدنى من الأشخاص، وفي هذه الحالة يجب تحديد التاريخ النهائي لإعلام المستهلك في حالة إلغاء الرحلة لعدم توافر العدد الكافي.

ويلاحظ أن تزويد المستهلك بكل هذه المعلومات لا يكون إجبارياً إلا في حالة توزيع المطوية، عدا المعلومات المرتبطة بجوازات السفر والتأشيرات ومدد الحصول عليها وكذلك المعلومات المتعلقة بالوثائق والشروط الصحية اللازمة للسفر والإقامة، حيث تلتزم الجهة المنظمة للسفر أن تقدمها لزبائنها بشكل مكتوب أو بأية طريقة مناسبة قبل إبرام العقد(١).

وبالاتجاه نفسه نص القانون الفرنسي الصادر في ١٩٩٢/٧/١٣ الخاص بشروط ممارسة النشاطات المرتبطة بتنظيم الأسفار والإقامة وبيعهما، على وجوب قيام وكالات السياحة والسفر بإعلام زبائنها قبل إبرام العقد بما يلي(٢) :

١ – مضمون الأداءات التي تقترحها عليهم والمتعلقة بالسفر والإقامة.

٢ – المقابل الذي يجب عليهم دفعه وطرق الوفاء به.

٣ – شروط إلغاء العقد وشروط عبور الحدود.

٤ – كما أوجب القانون الفرنسي لعام ١٩٩٢ ومرسوم أصدره في ١٥/٦/ ١٩٩٤، أن يظهر في الوثيقة العقدية الواجب تزويد الزبون بها جملة من البيانات تشمل على ما يلي : عنوان منظم الرحلة ورقم هاتفه، رقم الجهة

(١) Art.4-1 de la directive.v.aussi, P.PY,op.cit, ñ 189-190, P.21.

(٢) Article 15 de la loi.

المؤمن لديها، وصف للأداءات الواجب تقديمها، التزامات الأطراف وحقوقها، وجدول دفع المقابل[١].

(١) Art.17 de la loi Français de 13/Juill /1992, Préci..

ويلاحظ هنا أن الالتزام ما قبل التعاقدي بالإعلام قد وجد صدى في القوانين المنظمة لوكالات السفر في بعض الدول العربية، كالمرسوم الصادر في لبنان برقم ٤٢١٦ في ٢٠ أكتوبر ١٩٧٢ المعدل والخاص بتنظيم وكالات السفر والسياحة والنقل السياحي، والقانون المصري رقم ٣٨ لسنة ١٩٧٧ المعدل بالقانون رقم ١٨ لسنة ١٩٨٣، الذي تخضع له وكالات السياحة والسفر قد ألزما الوكالات بجميع فئاتها أن تعلم وزارة السياحة بالبرامج والمطبوعات السياحية التي تصدرها لأخذ موافقتها على طبعها وتوزيعها، ووجب أن تتضمن تلك المطبوعات والبرامج معلومات صحيحة غير كاذبة أومضللة، تتعلق بأسماء الفنادق وأماكن الإقامة ودرجات تصنيفها السياحي وعناوينها، أسعار الرحلات المنظمة، طريقة السداد ومصدره. ونتوقف هنا لنشير إلى أن حماية المستهلك من خلال اشتراط الشكلية التي يمكن أن تزود الزبون بالمعلومات اللازمة عن العقد ربما تأتي عرضاً في القانونين اللبناني والمصري، دون أن تتجه إرادة المشرع فيهما إلى فرض التزام بالإعلام لمصلحة العميل في ذمة وكالات السياحة وشركاتها. فجميع البيانات والنماذج والإطارات إنما فرضت لمصلحة الإدارة لتأمين مراقبة عمل هذه الوكالات، وليس لضمان تزويد الزبون بالمعلومات اللازمة للحصول على رضاه الكامل والحر بالعقد. لذلك يمكننا القول: إن نصوص القانونين لم تلزم وكالات السفر بتقديم أية وثائق، بما فيها وثيقة العقد، كتابة للزبون، وكل النماذج والوثائق طلبت لأغراض تنظيمية إدارية ليس إلا. وهذا برأينا قصور تمكن القانون الأردني نسبياً من تجاوزه بموجب النظام رقم ١٤ لسنة ١٩٩٦ المتعلق بمكاتب شركات السياحة والسفر (أشار إليه، فوزي عطوي، مرجع سابق، ص ٧١٢ - ٧١٣). فهذا النظام قد ألزم وكالات السياحة أن تبلغ وزارة السياحة قبل خمسة عشر يوماً على الأقل من بدء تنفيذ برامج الرحلات السياحية المنظمة من قبلها، تحت طائلة المسؤولية، ببرامج هذه الرحلات مشتملة على عدة معلومات مرتبطة بتاريخ ابتداء الرحلة والمناطق المشمولة بها، وسائل النقل، أسماء المؤسسات الفندقية ودرجات تصنيفها، الخدمات المشمولة في الرحلة وأسعارها، شروط إلغاء الرحلة، وخصوصاً العقد الخطي بين المكتب والمسافرين. وهذا يعني – على الأقل – إلزام شركات السياحة بأن تنظم مع زبونها عقداً كتابياً يشتمل على بنود ومعلومات مفيدة للأخير، ولكن يجب – برأينا – على المشرع أن يفرض على شركات ووكالات السياحة والسفر جملة من البيانات يجب أن يشتمل عليها العقد الخطي بينها وبين زبائنها، ضماناً لتنفيذ التزامها الإعلام وحماية للزبون المستهلك.

وبشأن هذا الجدول الذي يطبق في حالات التعاقد على مرحلتين، الحجز ثم العقد النهائي، وهو ما يلجأ إليه كثيراً في الرحلات التي تحتاج إلى حد أدنى من المشتركين، تستطيع الوكالة أن تلزم العميل بدفع ما لا يزيد عن (٧٠٪) من ثمن الرحلة، وليس لها بأي حال أن تلزمه عند الحجز بدفع كامل المبلغ. ويجب على العميل أن يدفع الباقي من المبلغ المقسط، الذي يجب ألا تقل دفعته الأخيرة عن (٣٠٪) من المبلغ الإجمالي عند تزويده بالوثائق النهائية التي تمكنه من بدء الرحلة. ولكننا نتساءل عن مدى إمكانية احترام المتطلبات القانونية الخاصة بهذا الموضوع في عقود السفر التي يمكن أن تبرم في اللحظات الأخيرة التي تسبق انطلاق الرحلة!

على أية حال يجب على منظم السفر تقديم جميع المعلومات المتقدمة للمستهلك كتابة، في مقابل التزامه أن يسترعي انتباه الوكالة منظمة الرحلة إلى جميع العناصر المهمة التي توجه اختياره وأية خصوصية تهمه في العقد(١).

وفي كل حال، يجب ألا تحتوي المعلومات المقدمة للمستهلك بشأن السعر وشروط العقد على أية معلومات وإشارات مضللة(٢)، وهو أمر سبق للكثير من القوانين الأوروبية ومنها القانون الفرنسي أن وقفت ضده بشكل صارم عن طريق منع الدعاية الكاذبة والمضللة للسلع والخدمات وأسعارها معتبرة إياه جنحة يعاقب عليها القانون بالحبس والغرامة(٣).

ونعتقد أن من أهم المواطن التي يحصل فيها الإضرار بالمستهلك السائح والتجاوز على رضاه بالعقد ما يخص ثمن الرحلة، لذلك يجب أن تكون الأحكام المنظمة له واضحة ولا تسمح بالتعديل إلا استثناءً وبضوابط دقيقة. لهذا نص القانون الفرنسي على أن الثمن المحدد في الوثيقة التي تزود المستهلك بالمعلومات التي تسبق التعاقد، أي المطوية، ملزم للطرفين، ما لم يكن منظم الرحلة قد احتفظ لنفسه بالحق في تعديله بالإشارة إلى أن الثمن المحدد أولي

---

(١) Le Tourneau et Cadiet, op.cit, ñ 4499, P.926.

(٢) Article 3, al.1, de la directive de la CEE, préci.

(٣) Article L.121 - 1,6 du code de la consommation en france.

وقابل للتعديل، على أن يعلم العميل بأي تعديل في الثمن قبل التعاقد[١]. كما فرضت اللائحة التنفيذية للقانون أن يعلم العميل بجميع المبالغ والضرائب التي لا تدخل في مجمل الثمن المعلن عنه[٢]، والتي يجب على العميل دفعها. وقد أحسن المشرع بإيراد هذا النص؛ لأن المسافر غالباً ما يجد نفسه مضطراً لدفع رسوم لا حصر لعناوينها، كرسوم الدخول أو المطارات أو تثبيت الحجز أو إصدار التذاكر، في الدول التي يسافر إليها دون أن يكون قد أخذها بنظر الاعتبار في موازنة الرحلة.

ويجب أخيراً الإشارة إلى أن جانباً من الفقه وأصحاب الأعمال من محترفي السياحة والسفر يؤكدون صعوبة تنفيذ وكالات السفر لالتزامها الإعلام على نحو دقيق وكامل، وهلعهم مما تتطلبه القوانين من معلومات محددة وصارمة في عقود السياحة والسفر. فكيف يمكن لوكالة السفر أن تحدد قبل أشهر مواعيد منضبطة للطيران في الوقت الذي لا تحدد فيه السلطات الحكومية هذه المواعيد إلا قبل أيام قليلة من الرحلة، وكيف تستطيع هذه الوكالات ضبط مستويات الخدمة الفندقية وجودة الطعام وخدمات تقديمه، والأمر في شأنها مختلف من دولة إلى أخرى ولا يوجد تصنيف دولي معتمد في هذا الشأن، ويتفاوت بشأنها الأمر بين الدول الغنية والفقيرة، وهو ما يفاجئ السائح ويدعو إلى سخطه والرجوع على الوكالة لتحميلها مسؤولية ما يعتقده من خطئها، لا بل غشها وتدليسها أحياناً[٣].

جزاء الإخلال بالتزام الإعلام:

يمكننا ملاحظة أن القانون الفرنسي لعام ١٩٩٢ لم يتضمن جزاءً خاصاً لمخالفة وكالة السفر لالتزامها الإعلام، وهو ما يدعونا إلى تطبيق ما نصت عليه

---

(١) Article 16 de la loi.

(٢) Décr.15 Juin 1994, art.98-8 et 98-10.

(٣) Ch.Charpentier, Loi du 13 juillet 1992, L'avis des professionnels du tourisme, Gazette officielle du tourisme, no 1239, 29 août 1994, p.3, cité par P.PY,op.cit, no 197, p.22, a.Batteur, réflexions sur la réglementation nouvelle régissant le contrat de vente de voyages, D.1996, chron, p.82.

القواعد العامة من جزاءات، وأهما البطلان النسبي للعقد في حالات الغش[١]، والمسؤولية المدنية ما قبل التعاقدية الناجمة عن غياب المعلومات أو عدم كفاية المقدم منها، إلى جانب العقوبات الجزائية المترتبة على الدعاية الكاذبة[٢]. فيحصل أحياناً ألا يستطيع السائح الانطلاق برحلته لأنه لم يعلم بضرورة الحصول على تأشيرة لدخول دولة معينة، أو لم يحصل على الوثائق اللازمة للسفر. في مثل هذا الفرض، يستطيع العميل استرداد المبالغ التي دفعها لوكالة السفر، كما أن له المطالبة بتعويض يساوي ما كان سيدفعه لو جاء إلغاء العقد من جانبه وبفعله، مع عدم إغفال حقه في التعويض عن الأضرار التي تعرض لها بسبب ذلك.

ولكننا نلاحظ أن أحكام محكمة النقض الفرنسية في هذا الشأن لم تأت دائماً في صالح عملاء وكالات السفر، فقد ذهبت في أحدها إلى أن الوكالة لم تخل بالتزامها الإعلام عندما لم تخطر والدي طفل في السادسة من عمره عن الصيغ والوثائق القانونية اللازمة لسفره[٣]. كما ذهبت محكمة استئناف العاصمة الفرنسية إلى أن عدم تحديد الوكالة لمواعيد الطيران عند إبرام العقد لا يستلزم قيام مسؤوليتها مادامت لم تكن تعرف تلك المواعيد في تلك اللحظة، وأبلغت العميل بذلك في حينها[٤].

الفرع الثاني
القيمة القانونية للمعلومات
في مرحلة ما قبل التعاقد

نص القرار التوجيهي الأوروبي المشار إليه سلفاً على أن المعلومات والبيانات التي تشتمل عليها المطوية الواجب تزويد الزبون بها تعد ملزمة لمنظم الرحلات، باستثناء التعديلات التي أجريت على هذه المعلومات، والتي تم إخطار

(١) المادة (١١١٦) من القانون المدني الفرنسي.

(٢) المادتان (١١٤٧، ١٣٨٢) من القانون ذاته.

(٣) Cass.civ.1er, 24 nov. 1998, D. 1999, p. 156, note F. Boulanger.

(٤) CA Paris, 22 mai 1998, D. 1999, p. 265, note Y. Dagorgne-Labbé.

الزبون بها بوضوح قبل إبرام العقد الذي أشارت إليه المطوية، ولا يجوز إجراء أية تعديلات في المرحلة اللاحقة لإبرام العقد.

وقد تبنى القانون الفرنسي لعام ١٩٩٢، حكماً مماثلاً عندما نصت المادة (١٦) منه على أن المعلومات المسبقة التي يجب أن يحتويها العقد بموجب المادة (١٥) من هذا القانون تلزم البائع (بائع الرحلات والإقامة)، ما لم يكن قد احتفظ لنفسه بشرط صريح بإمكانية إجراء مثل هذه التعديلات[١]. ويلاحظ أن مرسوم تطبيق هذا القانون الصادر في ١٥/٦/١٩٩٤، كان أكثر تحديداً عندما أشار إلى أن البائع إذا كان قد احتفظ لنفسه بشرط صريح في العقد بإمكانية تعديل المعلومات والبيانات قبل إبرام العقد، فيجب عليه أن يحدد على نحو دقيق مدى هذه التعديلات والعناصر التي يمكن أن تخضع للتعديل، وفي كل الأحوال يجب إخطار المستهلك كتابة بهذه التعديلات قبل إبرام العقد.

هذا، وقد لاحظ الفقه أن التزام وكالة السفر بمضمون المعلومات المسبقة التي تزود زبائنها بها قبل إبرام العقد، يعني إضفاء قوة الإلزام العقدية على بيانات ومعلومات قدمت في مراحل سابقة على التعاقد[٢].

ودون الدخول في الجدل الفقهي الواسع الذي ثار بشأنه الأساس القانوني للإلتزام ما قبل التعاقدي بالإعلام، أيجد أساسه في مبدأ حسن النية في إبرام العقود وتنفيذها، أم هو شرط في التراضي ينعكس الإخلال به على صحة العقد

---

(١) ونحن هنا نخالف الدكتور أشرف سيد الذي يفهم مما جاء في مؤلفه، المشار إليه سلفاً، أن المادة (١٦) من القانون الفرنسي لعام ١٩٩٢ قد سمحت لوكالة السفر بإجراء تعديل على هذه البيانات دون إخطار العميل؛ إذ احتفظت لنفسها بالحق في ذلك في بنود الوثيقة العقدية، مرجع سابق، ص ٦٤. والحقيقة أن هذه المادة قد منعت التعديل في المعلومات المقدمة قبل إبرام العقد، إلا إذا كانت وكالة السياحة قد احتفظت لنفسها بهذا الحق بشرط في الوثيقة، مع وجوب إخطار العميل بالتعديل في كل حال قبل إبرام العقد.

(٢) P.PY,op.cit,ñ 192-193, p.21.

فيؤثر فيه؟ فإننا نعتقد بأن أساس الإلزام ينبثق في أن للمعلومات المقدمة قبل التعاقد أثراً في المحل، فهي تساهم في تحديد شرط من شروطه وهو ضرورة أن يكون معيناً تعييناً نافياً للجهالة الفاحشة. فحيث لا تأتي المعلومات المقدمة صحيحة يختل هذا الشرط الذي بناء عليه قبل المتعاقد بالعقد، فيأتي المحل، وهو هنا مجمل الأداءات التي انصبت عليها تلك المعلومات والتي تلتزم الوكالة تقديمها لزبائنها، على خلاف الوصف فيختل العقد(١).

المطلب الثاني
تنفيذ العقد المبرم بين وكالة السياحة والسفر وزبائنها

لا شك أننا لا نريد في هذا المطلب الحديث عن القواعد العامة في تنفيذ العقود التي تحكم العلاقة بين وكالات السياحة والسفر وزبائنها كما تحكم غيرها من الاتفاقات، فلهذا الموضوع مؤلفات يمكن الرجوع إليها. ولكننا سنركز على دراسة خصوصية التنفيذ في هذا العقد، والقواعد الخاصة التي جاءت بها التشريعات في هذا الشأن. والحقيقة أن الخصوصية هنا تركزت في جانبي المحل في هذا العقد: المقابل، الذي يلتزم العميل دفعه، والأداء الذي يجب على وكالة السياحة والسفر تقديمه لعميلها، وفي خيارات فسخ العقد والتنازل عنه للغير.

(١) بشأن التزام المؤمن له بتزويد المؤمن بالمعلومات في عقد التأمين، استناداً إلى أحكام قانون المعاملات المدنية الإماراتي التي تقيمه على أساس أنه شرط في المحل وترتب عليه الجزاء بموجب خيار الوصف، انظر، عدنان سرحان و نوري خاطر، الأساس القانوني لالتزام المؤمن له بتقديم المعلومات، بحث منشور في كتاب الوقائع الصادر عن مركز البحث العلمي، جامعة الشارقة/ندوة التأمين والقانون، إصدارات جامعة الشارقة، ٢٠٠٤م.

الفرع الأول
المقابل الذي يدفعه العميل

المبدأ أن المقابل يتحدد بما عرضته وكالة السياحة والسفر وقبل به العميل، وهذا المقابل – كأصل – لا يخضع لإعادة التقدير. وهذا ما أكده صراحة القرار الإرشادي الأوروبي الصادر في عام ١٩٩٠، في المادة (٤-٤) منه. إلا أن القرار سمح أن يشتمل عقد السفر الجزافي على شرط يسمح بإعادة النظر في المقابل بالزيادة أو الإنقاص، على أن يشتمل العقد على طريقة محددة لحساب تلك الزيادة أو ذلك النقص وأن يكون الغرض الوحيد من إعادة التقدير الاستجابة لمتطلبات تكلفة النقل بما في ذلك تكلفة الوقود، والضرائب الواجب دفعها إزاء بعض الخدمات، كما في ضرائب الهبوط أو الصعود والنزول في الموانى والمطارات ومعدلات الصرف المطبقة على العقد. على أن القرار الأوربي قد قيد إعادة التقدير بمنعه زيادة المقابل خلال العشرين يوماً السابقة للموعد المحدد للانطلاق.

هذا، وقد استعار القانون الفرنسي لعام ١٩٩٢ هذه الأحكام حرفياً موسعاً مدة المنع من زيادة المقابل لتشمل الثلاثين يوماً السابقة للتاريخ المحدد للانطلاق[١].

ونحن نعتقد أن مثل هذه الأحكام عادلة، إذا ما أخذنا بنظر الاعتبار الامتداد الدولي لعقود السياحة والسفر والتقلبات الاقتصادية العالمية. وخير مثال لذلك الارتفاع الكبير لأسعار البترول في الربع الأخير من عام ٢٠٠٤م، وما ترتب عليه من ارتفاع ملحوظ في أسعار تذاكر السفر والخدمات المرتبطة بالطيران. كما أن وضوح عدلها آت أيضاً من أنها تقرر إمكانية تعديل الثمن وعلى قدم المساواة لمصلحة أي من طرفي العقد بالزيادة فيه أو الإنقاص منه.

(١) انظر المادة (١٩) من القانون، والمادة (١٠٠) من لائحته التنفيذية.

ويلاحظ أن التعديل في ثمن الرحلة، إذا كان معتبراً (modification significative)، فإنه يمنح العميل، استناداً للمادة (١٠٠) من اللائحة التنفيذية للقانون الفرنسي، خياراً بين القبول به أو فسخ العقد، باعتبار أن التعديل قد أصاب عنصراً جوهرياً من عناصر العقد، أما التعديل البسيط فليس من حق العميل رفضه. وتجدر الإشارة إلى أنه لم يرد لا في القانون ولا في لائحته التنفيذية تحديد لمفهوم التعديل المعتبر، مما يعني ترك الأمر لتقدير القضاء.

الفرع الثاني
الأداء الذي تقدمه وكالة
السياحة والسفر

الأصل التزام وكالة السياحة والسفر تقديم الأداءات التي تعهدت بتقديمها وفقاً لشروط العقد ومكملاته (نصوص القانون، قواعد العرف والعدالة) ووفقاً لما يقتضيه مبدأ حسن النية، دون أن يكون لها سلطة تعديله أو الرجوع فيه. غير أن خصوصية عقود السياحة والسفر، من حيث إنها ترد على خدمات يحيطها شيء من الغرر، تعتمد وكالات السياحة في تقديمها على الآخرين الذين منهم من يوجد في دول أخرى قد يصعب إلى حد ما السيطرة على تقديمه للخدمة على نحو دقيق وشامل.

استناداً لهذه الاعتبارات ذهب القرار الإرشادي الأوروبي إلى أنه إذا أصبح منظم الرحلة بحالة يستحيل معها عليه احترام أحد العناصر الجوهرية في العقد مما يقتضي إجراء تعديل معتبر فيه، كزيادة المقابل مثلاً، يجب عليه إخطار السائح المستهلك بأسرع وقت ممكن، وللأخير الخيار بين فسخ العقد، أو قبول تعديله وأثر هذا التعديل على المقابل[١].

كما تبنى القانون الفرنسي لعام ١٩٩٢ هذه الأحكام عندما ذهبت المادة (٢٠) منه إلى أنه إذا أصبح احترام أحد العناصر الجوهرية للعقد مستحيلاً قبل

(١) انظر المادة (٤ – ٥) من القرار.

انطلاق الرحلة وذلك بسبب ظرف خارجي مفروض على البائع، يجب على هذا الأخير إخطار المشتري بذلك في أسرع وقت ممكن مع إعلامه بخياره في فسخ العقد، أو قبول التعديلات التي يقترحها البائع. ويجب تأكيد هذا الإخطار وهذه المعلومات للمشتري كتابة، وعلى هذا الأخير أن يحدد اختياره في مدة معقولة. وللمشتري عند اختيار فسخ العقد الحق في استرجاع كامل المبلغ المدفوع دون أن يتعرض لأي جزاء ولا يتحمل أية نفقات. وقد حددت اللائحة التنفيذية لهذا القانون تاريخ انطلاق الرحلة بوصفه موعداً أخيراً لرد الزيادة في الثمن للمشتري، إذا ترتب على تعديل العقد إنقاص هذا الثمن(١).

كما ذهب القرار الأوروبي إلى أنه إذا فسخت وكالة السفر والسياحة المنظمة للرحلة عقد السفر الجزافي قبل انطلاق الرحلة ولأسباب لا تتعلق بالمستهلك السائح، كان لهذا الأخير الحق في:

١ – سفر جزافي بديل معادل أو من درجة أفضل، يمكن أن يقترحه عليه منظم الرحلة أو مقدم الخدمة السياحة بالتجزئة. وعندئذ إذا كان السفر البديل أقل ثمناً من السفر المتفق عليه سابقاً، كان على منظم الرحلة أن يرد للمستهلك فرق المقابل. غير أن القانون لم يبين حكم الحالة التي يكون فيه السفر البديل من ثمن أعلى، ونحن نعتقد أنه مفهوم ضمناً أن اختيار العميل تعديل العقد يعني قبوله ما يترتب على هذا التعديل من زيادة في المقابل.

٢ – استرداد كامل المبالغ التي دفعها فوراً دون أدنى مسؤولية أو جزاء.

وإذا اختار المستهلك الأمر الثاني (استرداد كامل المبلغ المدفوع) أو لم يقترح عليه سفر جزافي بديل، كان من حقه المطالبة بالتعويض عن عدم تنفيذ العقد، الذي يجب دفعه إما من قبل منظم الرحلة أو مقدم الخدمة السياحية بالتجزئة، بحسب ما تقرره قوانين الدولة العضو المعنية باستثناء حالات إلغاء الرحلة بسبب يعود إلى عدم اكتمال العدد المطلوب لإتمامها، وكان المستهلك قد أخطر بالإلغاء كتابة خلال المدة المحددة في وثيقة شروط عقد السفر الجزافي.

(١) انظر المادة (١٠١) من اللائحة.

وقد أخذ القانون الفرنسي لعام ١٩٩٢ م بهذا الحكم عندما نصت المادة (٢١) منه على أنه إذا ألغى البائع العقد قبل انطلاق الرحلة بسبب لا يعود لخطأ المشتري، يجب رد جميع المبالغ التي دفعها الأخير دون الإخلال بحقه في المطالبة بالتعويض عن الأضرار التي تعرض لها بسبب هذا الإلغاء.

وقد أشارت اللائحة التنفيذية لهذا القانون الصادرة في ١٥/٦/١٩٩٤ إلى أن على البائع إعلام المشتري بفسخ العقد بواسطة رسالة مسجلة بعلم الوصول، وهو ما يفتح الباب للمشتري لاسترداد جميع المبالغ المدفوعة مع حقه في المطالبة بالتعويض عن الأضرار التي يتعرض لها، كما أن له الحق في الحصول على مبلغ نقدي محسوب على أنه جزاء أو عقوبة خاصة (Penalité)، لا يقل عن المبلغ الذي كان سيدفعه جزاء عن إلغاء العقد على فرض أن هذا الإلغاء قد جاء نتيجة لفعل المشتري[١]. كما تؤكد اللائحة أن هذه الأحكام لا تخل بإمكانية تسوية النزاع بين المتعاقدين بعقد صلح ينصب على قبول المشتري لما يعرضه عليه البائع من سفر بديل[٢].

ونحن نعتقد أن نظام الجزاء أو العقوبة الخاصة جاء لمصلحة المستهلك السائح؛ ذلك أن محكمة النقض الفرنسية سمحت للأخير بالجمع بينه وبين التعويض المستحق عن الإخلال بالعقد. ففي قضية ألغت فيها وكالة السياحة سفراً جماعياً إلى مصر في اليوم الذي يسبق الموعد المحدد للانطلاق، حكمت لإحدى السيدات المشاركات في الرحلة باستعادة المبالغ التي دفعتها إضافة إلى مبلغ مساو لما كانت العميلة ستدفعه لو جاء الإلغاء من جانبها (٩٠٪ من ثمن السفر). غير أن السيدة طالبت الوكالة بدفع (١٠) آلاف فرنك فرنسي تعويضاً عن الضرر المادي والمعنوي الذي تعرضت له، المتمثل في حرمانها من إجازتها. أقرت محكمة النقض حكم محكمة الاستئناف فيما ذهبت إليه من أن الجزاء الذي تفرضه النصوص على وكالة السياحة عند إلغائها للعقد لا يقصد به ضمان

---

(١) انظر المادة (٠١١) من اللائحة.

(٢) P.PY,op.cit, 2006, p.23, J.Huet, op.cit, p.1396.

التعويض الجزافي عن الأضرار التي تحملتها العميلة، بل ضمان احترام الوكالة لالتزاماتها[١].

ولهذا السبب فإنه يعد دوماً من الأفضل لوكالة السياحة أن تعدل العقد أو أن تقترح على العميل سفراً بديلاً دون أن تلجأ لفسخ العقد؛ إذ إن التعديل سيسمح للعميل باسترداد كامل المبلغ الذي دفعه، وربما أيضاً الحصول على تعويض عما تعرض له من ضرر، في حين أن فسخ الوكالة للعقد سيسمح له، – إضافة إلى ما تقدم – بالمطالبة بمبلغ الجزاء أو العقوبة الخاصة المشار إليها سابقاً. لهذا تساءل جانب من الفقه الفرنسي[٢] أليست الوكالة في مثل هذا التصرف على شفا التعسف في استعمال حقها؟

وعلى الرغم من عدم تحديد القانون الفرنسي السابق لحالات الإعفاء من المسؤولية الناتجة عن إلغاء العقد، على خلاف القرار الأوروبي، فإننا نعتقد أن قواعد المسؤولية العقدية في القانون الفرنسي تسمح بالإعفاء من هذه المسؤولية بسبب القوة القاهرة. كما يقوم الإعفاء أيضاً إذا كان الإلغاء عائداً لعدم توافر العدد الكافي من المشاركين في الرحلة، إذا كان البائع قد حدد في وثيقة العقد وشروطه أن إتمام الرحلة معلق على توافر هذا العدد[٣]. ولكن يجب في كل حال أن تذكر الأسباب المحتملة لإلغاء العقد في الوثيقة العقدية، كما يجب إخطار المشتري بالسقفين الأعلى والأدنى للمشاركين في الرحلة، وتحديد التاريخ الذي يجب إخطار الأخير فيه بإلغائها، إذا علق تنفيذها على عدد أدنى من المشاركين، ويجب ألا يزيد هذا التاريخ عن واحد وعشرين يوماً تسبق موعد الانطلاق[٤]، كما يجب أن يشتمل العقد على شرط واضح وصريح بتحديد هذا التاريخ.

---

(١) Cass.civ.1er, 4 nov. 1992, D. 1993, p. 138, note Y.Dagorne - Labbé.

(٢) Le consommateur & ses contrats,, JURIS COMPACT, Éd. JurisClasseur, 2002, ń 008-17, p. 117.

(٣) L.13 juill.1992, art, 15 et 17.

(٤) Décr.15 Juin 1994, art.96-7.

وأخيراً نظم كل من القرار الإرشادي الأوروبي والقانون الفرنسي حكم الحالة التي يكتشف فيها السائح المستهلك، بعد انطلاق الرحلة، عدم تنفيذ منظم الرحلة أو مقدمي الخدمة بالتجزئة لأحد الأداءات أو الخدمات المتفق عليها في العقد، أو يتضح له عدم قدرة أي من هؤلاء على تلبية أحد العناصر الجوهرية للعقد.

فقد ذهب القرار الأوروبي أولاً إلى أنه في مثل هذه الحالة يجب على منظم الرحلة أن يجري ترتيباً مناسباً لإتمام عقد السفر الجزافي، بما يعني عرض خدمة بديلة، مع تعويض المستهلك عن الفرق بين الخدمتين إن وجد. فإن لم يكن مثل هذا الترتيب ممكناً، أو رفضه المستهلك لأسباب مبررة، وجب على منظم الرحلة أن يوفر للسائح واسطة نقل معادلة تقله إلى نقطة الانطلاق أو إلى أي مكان للعودة متفق عليه بين الطرفين، وكل ذلك دون أن يتحمل المستهلك أية زيادة في المقابل الذي دفعه، مع الحق في المطالبة بالتعويض إن كان له مقتضى(١).

أما القانون الفرنسي لعام ١٩٩٢، فقد ذهبت المادة (٢٢) منه إلى أنه في هذه الحالة يجب على منظم الرحلة (البائع) أن يقترح على السائح (المشتري)، عدا حالات الاستحالة المبررة، خدمة أو أداءً بديلاً عن الخدمة التي لم تقدم له. وعلى البائع أن يتحمل أية زيادة في السعر ناتجة عن ذلك، كما يجب أن يرد للمشتري الفرق في السعر، إن وجد، بين الخدمة الواجب تقديمها بحسب العقد والخدمة البديلة المقدمة فعلاً. فإن رفض السائح (المشتري) هذا التعديل، وجب على وكالة السفر منظمة الرحلة (البائع) أن تزوده بتذاكر النقل الضرورية لعودته، دون الإخلال بحق السائح في المطالبة بالتعويض عن الأضرار التي يمكن أن يتعرض لها بسبب هذا الإخلال بالعقد(٢).

---

(١) P.Py, op.cit,ñ 208,p.23, J.Huet, op.cit, p.1396.

(٢) Décr.15 Juin 1994, art.103, v. CA Paris, 2 nov. 2000,Juris-Data n 2000-127951.

ولكن لابد من الوقوف عند معنى (العنصر الجوهري) الذي أشارت إليه النصوص السابقة.

فبموجب القواعد العامة، يكون عنصراً جوهرياً من عناصر العقد ما عد كذلك موضوعياً بحسب طبيعة العقد وصفاته، أو شخصياً بحسب إرادة طرفيه واتفاقهما. عليه يعد جوهرياً في عقد السياحة والسفر، ثمنه، مدته، جهته، شروط النقل فيه وواسطته. وفي هذا الاتجاه، ذهبت محكمة استئناف باريس[١] إلى أن السفر بالطائرة على خط معين ومتفق عليه، إذا تم الاستبدال به في اللحظات الأخيرة طيراناً على خط آخر يتبعه السفر بالحافلة لعدة ساعات للوصول إلى الجهة المقصودة، يشكل سبباً كافياً لتسويغ طلب السائح فسخ العقد واستعادة المبالغ التي دفعها. على أن ذلك يبقى مرهوناً بعدم احتواء العقد على شرط مخالف. أما ما يتعلق بمستوى الخدمات المقدمة في الإسكان والإعاشة ونوعيتها، فلا يسوغ الفسخ بشكل تلقائي، حيث يجب لحسم الأمر البحث عن إرادة الأطراف والنظر لمجمل الأداءات المقدمة في العقد[٢].

ولكن إذا كان ما تقدم هو حكم التعديلات التي تمس عنصراً جوهرياً في العقد، فما حكم التعديلات الثانوية التي تجريها وكالة السفر على العقد؟

في الحقيقة لم يرد في القانون الفرنسي أو لائحته التنفيذية حكم خاص بهذه الحالة، عليه يمكننا القول تطبيقاً للقواعد العامة بأنه ليس من حق وكالة السفر المنظمة للرحلة إجراء أي تعديل على العقد بإرادتها المنفردة، ما لم يثبت لها هذا الحق بشرط خاص في العقد. ولا غبار على مشروعية مثل هذا الشرط، ما دام المشرع الفرنسي لم يمنع أمثاله من الشروط، ومع ذلك فإننا نعتقد بضرورة إلزام وكالة السفر بتزويد عميلها بالمعلومات الكافية عن هذا الموضوع.

---

(١) CA Paris, 26 sept. 2000, Juris - Data, no 2000-124026.

(٢) Le consommateur & ses contrats,op.cit, no 008-11, p. 116.

الفرع الثالث
خيارات فسخ العقد والتنازل عنه للغير

إضافة إلى ما تقدم تضمنت القواعد المنظمة للعلاقة العقدية بين وكالات السفر وزبائنها أحكاماً لمصلحة الزبون فيما يخص إنهاء العقد والتنازل عنه للغير.

وتجدر الإشارة إلى أن القانون الفرنسي موضع الدراسة جاء خلواً من أي نص ينظم حق العميل في فسخ العقد، أو مصير المبلغ الذي دفعه مقدماً، أو إذا كان من حقه عند عدم رغبته في المغادرة في الموعد المحدد استرداد ما دفعه والامتناع عن دفع باقي المبلغ المستحق في ذمته لوكالة السفر. ونحن نعتقد بأنه في مثل هذه الحالة يجب تطبيق القواعد العامة في كل من القانون المدني الفرنسي وقانون حماية المستهلك(١). ففي عقود تقديم الخدمات، تعد جميع المبالغ المدفوعة مقدماً من المقابل عربوناً، أياً كانت المسميات التي أعطيت لها، ما لم يرد بشأن ذلك اتفاق مخالف. وبناء عليه، يجوز للعميل الرجوع عن العقد، ولكنه يفقد مبلغ العربون الذي دفعه، ما لم يتضمن العقد شرطاً بخلاف ذلك. ولا يستطيع العميل في هذا الشأن التمسك بالقوة القاهرة لصالحه، فهذه الأخيرة تصلح فقط لإعفاء وكالة السفر من تنفيذ التزاماتها(٢).

وقد جرى العمل لدى وكالات السياحة والسفر في فرنسا على منح عملائها حق فسخ العقد بالإرادة المنفردة تحت طائلة جزاء محدد في العقد ومتفق عليه. فالنقابة الوطنية لوكالات السفر قد وحدت طرق إلغاء العقد بالاستناد إلى القواعد العامة للبيع. فإذا كان على العميل أن يدفع (٢٥٪) من المقابل عند التسجيل على أن ينهي دفع المبلغ قبل ستة أسابيع من الموعد المحدد للانطلاق في الرحلات البحرية، وأربعة أسابيع في الرحلات الجوية وأسبوعين في الأسفار الأخرى، وإذا كان يجوز له إلغاء تسجيله بإرادته

(١) Art. L. 114-1 al. 4, C. consom., Art. 1590, C civ.

(٢) Le consommateur & ses contrats, op.cit, ń 008-2,p. 114.

المنفردة، فإنه إذا تم الإلغاء قبل الموعد المحدد لدفع كامل المبلغ كان للوكالة اقتطاع (٢٠٪) من المبلغ المدفوع، وإن تم الإلغاء بعد هذا التاريخ، فلا تلزم الوكالة برد أي مبلغ للزبون إلا إذا أمكن بيع السفر المحجوز لشخص ثالث، حيث يحق للوكالة عندئذ أن تحتفظ بـ (١٠٪) فقط من المبلغ المدفوع[١].

كما قرر القضاء الفرنسي حق العميل في فسخ العقد، دون حاجة لأن يشتمل العقد على شرط يسمح له بذلك، على أن يعوض وكالة السفر عن الخسارة اللاحقة بها والكسب الذي فاتها، وإن لم يكن الإلغاء راجعاً لخطأ العميل، ما لم يمكن إحلال عميل جديد محل العميل الذي ألغى رحلته[٢]. ففي واقعة ألغى فيها العميل سفره في اليوم السابق للانطلاق بسبب وفاة أبيه، ذهبت محكمة استئناف العاصمة الفرنسية إلى أن وكالة السفر قد قدمت لعميلها عرضاً مناسباً عندما اقترحت أن تعيد إليه مبلغ ألف فرنك فرنسي (وذلك قبل توحيد العملة الأوربية) مقابل وجبات الغذاء والنزهات القصيرة من كامل المبلغ المستحق في ذمة الزبون وهو (٨٥٠٠) فرنك[٣]. وهذا المبدأ هو تطبيق لنص المادة (١٧٩٤) من القانون المدني الفرنسي التي تسمح لرب العمل بفسخ عقد المقاولة على أن يعوض المقاول عن كل المبالغ التي أنفقها وجميع الأعمال التي أنجزها وكامل الكسب الذي فاته[٤].

ويلاحظ هنا أن القضاء الفرنسي يتشدد في تقدير القوة القاهرة التي تسمح بإعفاء الزبون من المسؤولية ومن دفع التعويض عن إلغائه للعقد، فلم تر محكمة استئناف مدينة مونبلييه (Monpellier) في حبس أحد مديري المصانع ما يشكل قوة قاهرة تسمح له – بوصفه زبوناً – في إلغاء الرحلة دون تعويض، كما ذهبت إلى أن هذا الزبون ليس بوسعه أن يأخذ على وكالة السفر عدم لجوئها إلى إبرام

(١) P.PY, op.cit, ñ 214.

(٢) Op.cit, no 215.

(٣) CA Paris, 23 mai 1961, Gaz.pal. 1961, 2, P.283.

(٤) P.PY, op.cit, ñ 215.

عقد تأمين من الإلغاء (ASSURANCE- ANNULATIOIN)، وبأنه ملزم بدفع التعويض ما لم يثبت أن هناك شركة تأمين تغطي فعلياً هذا الخطر(١). وتجدر الإشارة إلى أن هذا التوجه القضائي قد يعترض عليه في أن حبس العميل يشكل قوة قاهرة تعفيه من المسؤولية عن الرجوع عن العقد، غير أننا نرى في هذا التوجه ما يوافق شروط القوة القاهرة التي يجب أن تكون واقعة خارجية لا يمكن توقعها ولا دفعها، ولاشك أن حبس العميل لأسباب تعود إليه لا يشكل واقعة أجنبية عنه تماماً.

وبهذه المناسبة، لابد من الإشارة إلى أن وكالات السفر الفرنسية آخذة بنظر الاعتبار حجم المبالغ المالية محل المشكلة، والاتساع الكبير نسبياً لحالات الإلغاء، قد شرعت باقتراح تأمين من الإلغاء على زبائنها، دون أن يكون لها الحق في فرض ذلك عليهم، تختلف أحكامه من عقد لآخر، يقرر على نحو شبه تلقائي رد المبالغ المدفوعة إلى الزبون عن إلغاء الرحلة بسبب مرضه أو حتى مرض واحد من والديه أو أبنائه، وعلى الزبون في مثل الحالة تقديم شهادة طبية بهذا المرض.

وفي تطبيق لهذه الحالة أبطلت محكمة النقض الفرنسية شرطاً ورد في وثيقة تأمين جماعي نص على حق العميل في استعادة جميع المبالغ المدفوعة عند إلغاء الرحلة أو تمديد الإقامة بسبب مرض أو حادث جسيم؛ لأن الشرط قد اشتمل على ما يلزم العميل بتقديم شهادة تحدد طبيعة المرض أو الحادث وخطورته ونتائجه المتوقعة، لتعارض ذلك مع مبدأ السر الطبي، وذهبت إلى أن الزبون قد سوغ بشكل قانوني حقه في التعويض بمجرد تقديمه شهادة طبية وإن كتبت هذه الشهادة بصيغة عامة(٢).

وأخيراً، فإن القرار الإرشادي الأوروبي الصادر في عام ١٩٩٠، وضمن سياسته في حماية المستهلك السائح أو المسافر، قد سمح لهذا الأخير بالتنازل

---

(١) Cité par P.PY, ñ 216.

(٢) Cass.civ.1er, 18 mars 1986, inédit, cité par P.PY,op.cit, n; 217,

عن الحجز الذي تم لمصلحته بموجب عقد السفر الجزافي إلى الغير إذا حبسه عن الرحلة حابس قبل انطلاقها. ويتم ذلك بشرط أن تجتمع في المتنازل إليه الشروط اللازمة للسفر، على أن يتم إخطار منظم الرحلة أو مقدم خدمات السفر بالتجزئة قبل مدة معقولة. وفي كل الأحوال يكون الزبون المتنازل مسؤولاً بالتضامن مع الزبون المتنازل إليه عن باقي مقابل الرحلة غير المدفوع وعن جميع النفقات الإضافية التي يحتمل أن يقتضيها هذا التنازل.

هذا، وقد نقل القانون الفرنسي لعام ١٩٩٢ هذا الحكم حرفياً في مادته (١٨) وإن لم يعلق الحق في التنازل على وجود عائق يمنع الزبون من السفر كما فعل القرار الأوروبي، وإن كان هذا التعليق في القرار الأوربي قد ظل شكلياً؛ إذ لم يلزم القرار المستهلك بتقديم تسويغ لإلغاء الرحلة تاركاً الأمر لمحض تقدير الزبون. وقد ألزمت اللائحة التنفيذية للقانون الفرنسي الصادرة عام ١٩٩٤ الزبون المتنازل بإخطار منظم الرحلة أو مقدم خدمة السفر بالتجزئة بتنازله عن العقد برسالة مسجلة بعلم الوصول على الأكثر قبل سبعة أيام من التاريخ المحدد لبدء السفر، كما حددت بأن هذا التنازل لا يمكن أن يخضع لأية موافقة مسبقة من البائع (منظم الرحلة)[١]. ولاشك أن السماح بالحق في التنازل عن السفر يشكل حماية إضافية للزبون؛ إذ إنه يجنبه الخسارة المالية في الحالات التي لا يمكنه فيها إتمام الرحلة لسبب أو آخر[٢].

أما بشأن ما يمكن أن تشترطه وكالة السياحة والسفر من شروط تفتح لها الباب أمام إلغاء العقد أو تضيق من حق العميل في إلغائه، فقد أغفل القانون الفرنسي، في إطار سياسة الحماية التي يوفرها للعميل، النص عليه صراحة، تاركاً الحكم للقواعد العامة التي تشترط قبول الأخير بمثل هذه الشروط، على ألا يكون حجة على العميل إلا ما كان منها قد صيغ بشكل واضح وبخط

(١) انظر المادة (٩٩) من اللائحة.

(٢) J.Huet, op.cit, n?32493, P.1396. sur ce sujet, v. Le consommateur & ses contrats,, JURIS COMPACT, Ed. JurisClasseur, op.cit, ñ 008-7-9,p. 115.

مقروء[١]. كما ذهب القضاء الفرنسي – في إطار السياسة ذاتها – إلى أنه إذا احتوت وثائق الإعلان عن الأسفار والدعاية لها على شروط لإلغاء العقد توفر حماية أكبر لمصلحة العميل من تلك الواردة في الشروط الخاصة بالعقد المبرم، اعتبرت وثائق الدعاية والإعلان دون غيرها[٢].

(١) Le consommateur & ses contrats, op.cit. ñ 008-8, p. 115.

(٢) Cass.civ.3e. 17 juill. 1996, RTD civ. 1997, n 5, 118, obs. J. Mestre.

المبحث الثالث
المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والسفر تجاه عملائها

تقدم وكالات السياحة والسفر خدماتها للجمهور إما مباشرة أو بواسطة الغير من محترفي خدمات النقل والفندقة والمتعة وغيرها من الخدمات السياحية.

ومن المتصور أن يقدم الزبون مطالباته على إثر الأضرار التي يتعرض لها بسبب حادث أو خيبة الأمل الناجمة عن عدم حصوله على الخدمة ذاتها التي وعدته بها الوكالة نفسها، أو لأنه لم يحصل من الناقل أو الفندقي على الإشباع التام لحقوقه المترتبة عن العقد الذي أبرمه مع الوكالة. وعلى ذلك فإن المسؤولية المدنية لوكالات السياحة قد تكون مسؤولية عن أفعالها الشخصية أو مسؤولية عن فعل الغير، ونرى ذلك في مطلبين، ثم نرى في مطلب ثالث حدود هذه المسؤولية.

المطلب الأول
مسؤولية وكالة السياحة والسفر عن فعلها الشخصي

تختلف أحكام المسؤولية الشخصية لوكالات السفر بحسب طبيعة الالتزام الذي أخطأت في تنفيذه، وإذا ما كان التزاماً ببذل عناية أو التزاماً بتحقيق غاية. ونظراً إلى أن طبيعة التزام وكالة السياحة تتباين بحسب النشاطات التي يقوم بها، فإن مسؤولية الوكالة الشخصية يمكن تصنيفها بالنظر للنشاطات التالية :

الفرع الأول
المسؤولية الشخصية عن تسليم تذاكر السفر

لم تشهد مسؤولية وكالات السياحة الشخصية عن حجز وتسليم تذاكر السفر تطوراً كذلك الذي شهدته مسؤوليتها عن باقي نشاطاتها. فقد ذهب

القضاء الفرنسي – ومنذ وقت ليس بالقريب – إلى تحميل وكالة السياحة بالتزام بنتيجة أو كما يشار إليه أحياناً بضمان فعالية النتيجة (efficacité de résultat)، أي فعالية بطاقات السفر وتذاكره، تقوم عند الإخلال به مسؤوليتها العقدية دون أن يتحمل الزبون بعبء إثبات الخطأ في جانبها. فقد ذهبت محكمة النقض الفرنسية في أحد أحكامها إلى أن وكالة السياحة التي تقع عليها مهمة تأكيد بطاقات السفر لكي تجنب عملاءها أي تعديل أو مفاجأة، تلتزم بشأن هذه النقطة، بالتزام بنتيجة(١).

وقد استخلص أحد الشراح(٢) من تعبير "بشأن هذه النقطة" الطابع الاستثنائي للالتزام بنتيجة الذي تتحمل به وكالة السفر، مقارنة بالأصل السائد في حينها وهو التزامها بوسيلة.

هذا، وقد تأكد التزام وكالات السفر بنتيجة من قبل القضاء الفرنسي في محاكمه الدنيا ومحكمة النقض في أحكام أخرى، امتدت لتشمل حجوزات الغرف في الفنادق وحجوزات الأماكن في مختلف وسائل المواصلات(٣).

ولكن لابد من الإشارة إلى أن التزام وكالة السفر بنتيجة يقتصر على حجز وتسليم تذاكر السفر المناسبة والسارية المفعول، دون أن يتجاوزها إلى غيرها. ففي واقعة اضطر فيها زبائن إحدى وكالات السياحة بعد تسجيل حقائبهم، وعلى أثر صعود أحد الركاب في اللحظات الأخيرة محمولاً على حمالة المرضى، إلى تغيير طيرانهم، مما أدى إلى تحملهم دفع تكاليف إضافية للسكن وسيارات الأجرة والاتصالات، زيادة على الضرر الذي تعرضت له حقائبهم التي وجدت وقد تعرضت للتلف جزئياً، وذهبت محكمة النقض الفرنسية إلى عدم مسؤولية وكالة السفر؛ لأن حجوزات السفر قد تمت كما يجب، ولأن مهمة وكالة السفر

(١) Cass.civ.1er, 31 mai 1978, D.1979, P. 48, note J.Foulon - Piganiol.

(٢) P.PY, op.cit, no 232, P.26..sur le sujet en général, V. Ph Le Tourneau et L. Cadiet, op.cit, ñ 4502, p.927.

(٣) CA Paris,30 nov.1977, Juris-Data, ñ o732.

بوصفها وكيلة عن أطراف النقل، محدودة بتسليم تذاكر السفر، في الوقت الذي ثبت فيه أن عدم فعالية التذاكر كانت نتيجة ظروف خارجة عن العقد[١].

هذا، وقد أقر القانون الفرنسي محل الدراسة والصادر في عام ١٩٩٢، هذا النظام للمسؤولية الشخصية لوكالات السفر دون أن يجري عليه أي تعديل[٢].

الفرع الثاني
المسؤولية الشخصية عن النشاطات الأخرى

أما بشأن نشاطاتها الأخرى، فقد شهدت المسؤولية الشخصية لوكالات السياحة والسفر تطوراً ملحوظاً راجعاً إلى التطور التشريعي والقضائي في تكييف الالتزامات التي تتحمل بها الوكالة في تأديتها لنشاطاتها المختلفة على أنها التزامات بوسيلة أو التزامات بنتيجة.

فالقضاء الفرنسي، وإلى وقت قريب، كان يتجه إلى تحميل وكالة السياحة والسفر بالتزام بوسيلة أو ببذل عناية، ويشترط بناءً على ذلك لقيام مسؤوليتها إثبات الخطأ في جانبها[٣]. وهذا الموقف قد تمسك به القضاء الفرنسي حتى بالنسبة للالتزام بالسلامة (Obligation de sécurité) الذي يرى الفقه الفرنسي[٤] أنه يمكن تصنيفه – بحسب ظروف الحال – إما كالتزام بنتيجة أو كالتزام بوسيلة.

على أن الرغبة الجامحة في حماية المستهلك دعت إلى التشدد في مواجهة وكالات السياحة والسفر، فتغير الحال في الوقت الحاضر حيث اتجه المشرع ويؤيده في ذلك القضاء إلى تبني جملة من الالتزامات بنتيجة حمّل الوكالات على إثرها، بشكل غير مباشر أحياناً، وعلى نحو صريح وواضح في أحيان كثيرة،

---

(١) Cass.civ.1er, 12 juin 1985, Bull.civ.1, n?185.

(٢) L- ñ 92 - 645, 13 Juill.1992, art.24.

(٣) V.ex, Cass.civ.1er, 27 oct.1970, préc.et note P.Couvrat, op.cit, p.450.

(٤) V.Lamy commercial, ñ 4512 et s.

المسؤولية دون حاجة لإثبات الخطأ في جانبها عن الأضرار التي يتعرض لها الزبون. ويبدو هذا الأمر واضحاً من خلال استعراض مختلف الالتزامات التي تتحمل بها وكالات السياحة والسفر لمصلحة زبائنها وعلى النحو التالي:

أولاً – التزام ضمان حسن سير الرحلة: (Obligation d'assurer le bon déroulement de voyag) تتحمل وكالة السياحة والسفر بالنسبة لكل نشاطاتها الشخصية الأخرى، سواء نفذتها بنفسها أو بواسطة تابعيها، بالتزام بنتيجة ينصب على ضمان حسن سير الرحلة أو حسن تنفيذ العقد والالتزامات الناشئة عنه، خصوصاً الالتزام بالنقل إذا كانت الوكالة هي الملزمة بإتمامه(١).

وقد أقرت هذا الالتزام العديد من النصوص التشريعية الفرنسية. فالمرسوم الصادر في ١٩٨٢/٦/١٤ كان ينص في مادته (٢٣) على أن وكيل الأسفار "ضامن لتنظيم السفر والإقامة ومسؤول عن حسن التنفيذ، باستثناء حالات القوة القاهرة، الحادث الفجائي أو فعل الغير الخارج عن تقديم الأداءات المقررة بموجب عقد السفر".

أما القرار الإرشادي الأوربي لعام ١٩٩٠، فقد أقام قرينة للمسؤولية على عاتق منظم الرحلات أو مقدمي خدمات السياحة بالتجزئة بموجب عقد السفر الجزافي في حالة الأضرار التي يتعرض لها عملاؤهم في أثناء هذه الرحلات، دون أن يذهب إلى حد تحميل أولئك بالتزام بنتيجة في هذا الصدد. فقد ذهب القرار إلى أن على الدول الأعضاء أن تتخذ جميع الإجراءات التي تجعل منظم الأسفار ومقدمي الخدمات بالتجزئة مسؤولين عن الأضرار التي يتعرض لها الزبائن بسبب عدم تنفيذهم للعقد أو سوئه، ما لم يكن ذلك راجعاً لخطأ الزبون نفسه أو قوة قاهرة أو فعل الغير، أو لأية واقعة لم يستطع المنظم أو مقدمو الخدمة توقعها أو تجاوزها ببذل الجهد أو الحرص الضروري(٢).

---

(١) Le Tourneau et Cadiet, op.cit,ṅ 4503, P.927.

(٢) انظر المادة (٥) من القرار.

وهذا السبب الأخير للإعفاء من المسؤولية يعني، كما يرى البعض، أن المسؤولية عن الأضرار لا تقوم إذا لم يرتكب بائع السفر الجزافي خطأً، وإن لم تكن الواقعة التي تقف وراء الضرر أجنبية لا عن منظم السفر ولا عن غيره من مقدمي الخدمات(١).

وعلى الرغم من أن التوجيه الأوربي بهذا الموقف قد حرص على إرضاء كل من أنصار المسؤوليتين الموضوعية والشخصية لوكالات السفر، إلا أنه لم يغلق الباب أمام تبني مسؤولية موضوعية بفرض التزام بنتيجة في ذمة الوكالة، وذلك عندما مكن الدول الأعضاء الراغبة في حماية أكبر للمستهلك من الاستفادة من نص المادة الثامنة من التوجيه التي تسمح بتبني أحكام أكثر صرامة لضمان هذه الحماية أو الإبقاء على ما كان منها موجوداً أصلاً. إضافة إلى أن نفي الخطأ في جانب منظم الرحلة أو مقدمي الخدمات، إن لم يكن أمراً مستحيلاً فهو على الأقل صعب الإثبات.

ولذلك، وإدراكاً من المشرع الفرنسي للغاية النهائية للمشرع الأوروبي وللرغبة الواضحة في حماية السائح المستهلك في مواجهة وكالات السفر، فإن القانون الفرنسي النافذ الصادر في ١٩٩٢/٧/١٣ الذي وضع موضع التطبيق التوجيه الأوروبي السابق، قد ألقى على عاتق منظمي الأسفار والإقامة وبائعيهما التزاماً حقيقياً وواضحاً بنتيجة، عندما نصت المادة (٢٣) منه على أن: "كل شخص طبيعي أو حكمي يباشر الأعمال المشار إليها في المادة الأولى مسؤول بقوة القانون في مواجهة المشتري عن حسن تنفيذ الالتزامات الناشئة عن العقد، سواء كان تنفيذ هذه الالتزامات منوطاً به شخصياً أو بواسطة الغير من مقدمي الخدمات، دون المساس بحقه في الرجوع على هؤلاء. ومع ذلك فهو يستطيع إعفاء نفسه من كامل المسؤولية أو جزء منها بإثبات أن عدم أو سوء تنفيذ العقد راجع إما للمشتري نفسه أو لفعل غير متوقع ولا ممكن الدفع لشخص ثالث أجنبي عن تقديم الخدمات المنصوص عليها في العقد، أو لقوة قاهرة"(٢).

---

(١) P.PY,op.cit,ñ 235, p.26.

(٢) Texte disponible au site suivant. "http://www.legifrance.gouv.fr"

وقد لاحظ جانب من الفقه الفرنسي بحق[١] أن وصف المشرع لوكيل السفر بكونه مسؤولاً "بقوة القانون" (De plein droit) قد جاء في غير محله؛ إذ إن هذا الوصف الذي يرشد إلى المسؤولية الموضوعية، يجب أن يقتصر على المسؤولية التقصيرية دون المسؤولية العقدية التي تنتمي إليها مسؤولية وكالات السياحة والسفر؛ ذلك أن المسؤولية العقدية لا تقوم إلا بمناسبة إخلال بالتزام عقدي، أي خطأ المدين في تنفيذه، ولا يمكن تصور قيامها دون مثل هذا الإخلال أو الخطأ، أما المسؤولية التقصيرية، فلا خلاف على أنه كما يمكن أن يرجع أساسها إلى الخطأ، فإنها يمكن أن تقوم بنص القانون أو باجتهاد قضائي دون خطأ، اعتماداً على أسس من تحمل التبعة أو الضمان وغيرهما.

وعليه، وبناء على هذا الالتزام، فإن وكالة السفر ملزمة بالقيام بتنفيذ العقد وإتمام الرحلة وفقاً للبرامج الصادرة عنها والمتفق عليها وتنفيذ جميع الخدمات التي وعدت بتقديمها بموجب العقد وفقاً للأحوال المتعارف عليها ووفقاً للأنظمة المرعية[٢]، وضمان تتابع منسق ومنظم لمختلف مراحل الرحلة. لذلك تعد الوكالة مسؤولة إذا كانت ملزمة بإتمام عدة خدمات، كحجز تذاكر السفر والإقامة وإخطار القائمين على أماكن السكن والإيواء بمواعيد الوصول، إذا هي لم تنفذ التزاماتها بسبب سوء في التوازن والتوافق (mauvaise synchronisation) لخدماتها المختلفة[٣]، مما استدعى تعذر استقبال الفندق للعملاء في موعد الوصول. كما قضت إحدى المحاكم الفرنسية بمسؤولية وكالة السفر لأنها لم تقدم لزبائنها تعليمات كاملة ومحددة ومرشداً حصيفاً، على نحو يسمح لشخص غير ذي خبرة بالاستجابة لمتطلبات المراقبة والتفتيش على الحدود والوصول

---

(١) Le Tourneau et Cadiet, op.cit,ṅ 4503, p.927.

(٢) وقد نص على هذا الالتزام صراحة المرسوم اللبناني ٤٢١٦ /١٩٧٢ المنظم لوكالات السفر والسياحة والنقل السياحي، انظر المواد (١١-١٦) من المرسوم، أشار إليه فوزي عطوي، مرجع سابق، ص ٣٣٣).

(٣) Cass.civ.1er, 13 Nov.1956, J.C.P.,1957,II.9799, note R.Rodière.

دون تأخير إلى واسطة النقل المخصصة[١]. وتطبيقاً لذلك أيضاً رفضت محكمة استئناف العاصمة الفرنسية إعفاء مقدم خدمة السفر من المسؤولية استناداً إلى أن إضراب العاملين لديه والذي قدمه كسبب للإعفاء ليس بأمر أجنبي عن المشروع ولا هو مما لا يمكن دفعه[٢].

هذا، وإذا كان القانون الفرنسي محل الدراسة قد أشار صراحة إلى حق العميل بالتعويض في حالات اختياره العودة إلى نقطة الانطلاق أو المكان المتفق عليه على إثر عدم تنفيذ الوكالة أو مقدمي الخدمة للعقد، فإن اللائحة التنفيذية للقانون قد ذهبت إلى أبعد من ذلك، عندما ذهبت إلى حق العميل بالتعويض في كل حالات الإخلال بتنفيذ جزء مهم وأساسي من الخدمات المتفق عليها في العقد. وبناء عليه، فقد قضي بأن حالات التأخير المتكررة التي ترتب عليها إلغاء زيارات السائح لبعض المواقع، يمكن أن تؤدي إلى قيام مسؤولية وكالة السفر[٣].

ثانياً – التزام السلامة: (Obligation de sécurité)

واحد من أهم إبداعات القضاء الفرنسي، بقصد توفير حماية أفضل من مخاطر الأضرار الجسدية المتزايدة في عالم اليوم التقني، التزام السلامة الذي يتحمل به المهنيون على وجه الخصوص. وقد وجد هذا الالتزام تطبيقاً واضحاً في نطاق مسؤولية منظمي خدمات السياحة والسفر ومجهزيهما. ويمكن برأينا اختزال تطور نظام المسؤولية المدنية لوكالات السياحة والسفر من خلال تطور التزامها السلامة، فقد عمل القضاء الفرنسي شيئاً فشيئاً على تعزيز التزامات وكالة السفر المرتبطة بسلامة عملائها في أثناء الطريق وفي أماكن الإقامة والمتعة وفي أثناء تقديم مختلف الخدمات السياحية.

---

(١) CA Douai, 2 mai 1958, Gaz.pal.1958, 1, p.443, cité par P.Py, op.cit,ṅ 245, P.27.5)

(٢) CA Paris, 5 oct.2001, D.2001, Inf. rap, p.3174.6)

(٣) CA Paris, 8e ch. A, 24 mars 1998,, Juris - Datas, no 020665.

فمثلاً ثبتت مسؤولية الوكالة بسبب الجروح التي تعرض لها العميل، إثر اصطدامه بزجاج واسطة النقل بسبب مرورها على مطب[١]، أو بسبب تزحلقه على الأرضية الملساء خلال ليلة احتفالية نظمت في الفندق الذي يقيم فيه[٢].

وفي هذا الصدد كان القضاء الفرنسي تقليدياً يرى أن وكالات السياحة ملتزمة سلامة زبائنها بموجب التزام بذل عناية (بوسيلة)، تلتزم بموجبه اتخاذ جميع وسائل السلامة، أي جميع الإجراءات اللازمة لمنع الأضرار التي يتعرض لها هؤلاء والتعويض عنها. ومع أنه يقع على المضرور عبء إثبات الخطأ في جانب الوكالة[٣]، فإن المحاكم الفرنسية كانت تقبل بسهولة بوجود خطأ في جانب الوكالة، مما أدى إلى التشدد في مسؤوليتها على نحو دفع الفقه إلى القول بأنه في الجانب العملي لم يعد هناك ما يميز هذا الالتزام للوكالة بالسلامة والالتزام بتحقيق غاية (الالتزام بنتيجة)[٤]. ولم يحسم المرسوم الفرنسي الصادر في ١٤/٦ /١٩٨٢ الأمر، بل اكتفى بالتذكير بأن على وكالة السفر تنفيذ التزاماتها بالسهر خصوصاً على سلامة المسافرين، وهو بهذا لم يأت بشيء جديد غير تأكيد التزام سبقه القضاء إلى تقريره وضمان احترامه[٥]. وظل الأمر على ما هو عليه لمدة طويلة، بين قضاء لا يرى في عاتق منظم الرحلة فيما يتعلق بسلامة عملائه في أثناء النقل إلا التزاماً ببذل عناية[٦]، وقضاء يرى بأن وكالة السياحة ملزمة بضمان سلامة العملاء بموجب التزام بتحقيق نتيجة وليس مجرد بذل عناية[٧]. ورأي الجانب الأخير من القضاء الفرنسي- في رأينا – هو الأصوب؛ ذلك أنه من المستقر فقهاً أن وكالة السفر

---

(١) CA Paris, 7 janv. 1998, Juris - Datas, ṅ 20800.

(٢) Cass.civ.1er, 16 Fév.1999, Res.Civ.et assur.1999, ṅ 140.

(٣) Cass.civ.1er, 15 Oct.1974, J.C.P, 1975, II, 18071 BIS, 29 MAI 1990, Bull.civ.1 no 128, D.1990,inf.rap.151, V.aussi, A.Chemel, J-CL.CIV., FASC.XL -a, Agence de Voyages, 1977, ṅ 17 ets.

(٤) J.Huet, op.cit, 32494, p.1397, P.PY,op.cit, 249, p.28.

(٥) P.PY,op.cit, ṅ 249, P.28.

(٦) Cass.civ.1er, 29 mai 1990, préci.

(٧) TGI,Strasbourg, 14 Fév.1977, D.1978,p.249, note.J.P.Brill, P.Jourdain, La responsabilité contractuelle des agences de voyages de fait des prestataires de services auxquels elles ont recours, R.T.D.C, oct -déc.,1989, P.755.

تسأل عن سلامة عملائها بالمعايير ذاتها لمسؤولية مقدمي الخدمات الَّذين تستعين بهم وخصوصاً الناقل، وأنه من المسلم به أيضاً فقهاً وقضاءً، أن الناقل ملزم بضمان سلامة المسافر لحين وصوله إلى الجهة المتفق عليها، وهذا الالتزام للناقل من أوضح الأمثلة للالتزام بنتيجة. كما أن وكالة السفر ومنظمي خدمات السياحة والسفر ومقدميها هم من المقاولين، والتزام المقاول في إتمام العمل المكلف القيام به هو التزام بنتيجة لا يعفيه من المسؤولية عنه، إثباته عدم الخطأ في جانبه، بل عليه إثبات السبب الأجنبي المؤدي إلى ضرر المسافر.

ويلاحظ أن الرأي الأخير قد تعمق، وزادت قوته إلى حد وهنت معه جميع الآراء المخالفة، عندما تبنت محكمة النقض الفرنسية الرأي الثاني في حكم لها صدر عام ١٩٨٩[١]، بخصوص واقعة فقدان حقائب أحد المسافرين، حيث أشارت إلى أن وكالات السفر مسؤولة بالشروط ذاتها والظروف نفسها التي يسأل فيها مقدمو الخدمات الَّذين تستعين بهم، وبناء عليه، فإن الناقل إذا تسبب في الضرر، فإن الالتزام بنتيجة الذي يقع على عاتقه يقود إلى تشديد واضح وملموس في مسؤولية الوكالة. وقد اعتمدت هذه المحكمة في رأيها على المرسوم الصادر في عام ١٩٨٢، الذي أكد أن وكالة السفر ضامنة لحسن تنظيم السفر والإقامة[٢]. كما تأكد هذا الاتجاه في قضية أخرى تمت فيها مساءلة وكالة السفر عن جرح طفل بسقوطه على نبتة شوكية في حديقة الفندق الذي يقيم فيه، حيث قامت مسؤولية الوكالة بالمعايير ذاتها لقيام مسؤولية الفندقي[٣]. وقد دعا هذا الأمر جانباً من الفقه الفرنسي[٤] إلى التصريح بأنه قد أصبح من المستحيل على أحد الادعاء بأن وكالة السفر ليست ملزمة تجاه سلامة زبائنها بأكثر من التزام بوسيلة.

---

(١) Cass.civ.1er, 10 Mai 1989, Bull.civ.1, no1983.

(٢) J.Huet, op.cit, P.1397, note 45.

(٣) Cass.civ.1er, 15 janv.1991, Bull.civ.1, ñ 21. v.aussi, cass.civ.1 er, 29 janv.1991, Bull.civ.1, ñ 40.

(٤) H.Groutel, L'agent de voyages garant des prestataires de services auxquels il a recours, Resp.civ.et assur.1989, chron.ñ 21, A Batteur, De la responsabilité des agences de voyages organisés, vers un cas autonome de responsabilité contractuelle du fait d'autrui, J.C.P.,éd.E.,1992,1,P.131.

وفي النهاية حسم الأمر في القانون الفرنسي تشريعياً بموجب القانون رقم (٩٢-٦٤٥) في ١٩٩٢/٧/١٣، الذي سبقت الإشارة إليه، والمتعلق بشروط ممارسة النشاطات المرتبطة بتنظيم الأسفار والإقامة وبيعهما. حيث يستخلص من المادة (٢٣) منه أن وكالات السفر مسؤولة عن جميع نشاطاتها سواء تلك التي تتولى تنفيذها مباشرة أو بواسطة غيرها من مقدمي الخدمات بموجب التزام بنتيجة[١]، تقوم عند مخالفته مسؤوليتها الموضوعية بقوة القانون على نحو لا يمكن معه دفع هذه المسؤولية إلا بإثبات السبب الأجنبي المتمثل بفعل العميل نفسه أو فعل الغير أو القوة القاهرة.

على أية حال، فإن التزام وكالة السفر والسياحة بسلامة زبائنها قد تجسد أمام القضاء الفرنسي كالتزام بنتيجة في عدة أقضية وبمناسبة سوء اختيارها لمقدمي الخدمات أو سوء مراقبتها لهم[٢].

---

(١) Le Tourneau et Cadiet, op.cit,ń 4503, p.927,P.PY, op.cit, ń 256, p.29.

(٢) Cass.civ.1er, 29 janv.1991, D.1992, P.242, note Y.Dagorne-labbé, CA paris, 4 mars 1997, D.1998, P.7, et 12 juin 1997, D.1998,p.252, note Y. Dagorne - Labbé, et 16 Fév.2001, D.2001, P.2342, note Y.Dagorne - Labbé.

وقد كيف السيد لابيه في تعليقه على هذا الحكم الأخير التزام السلامة بأنه التزام بوسيلة! ويلاحظ هنا أن هذه الحالة كانت تمثل التطبيق الأكثر انتشاراً أمام القضاء الفرنسي لالتزام وكالة السفر بوسيلة ولمسؤوليتها القائمة على الخطأ واجب الإثبات، انظر في ذلك حكم محكمة النقض الفرنسية في غرفتها المدنية الأولى الصادر في ٥/١/١٩٦١، دورية دالوز، ١٩٦١، ص ٣٤٠، والمعروف بقضية (تاكسي ريو) الشهيرة، وحكمها في ١٩٦٤/٦/٢٤، النشرة القضائية لمحكمة النقض الفرنسية، المجلد الأول، رقم ٣٤١، وفي القضيتين قررت المحكمة مسؤولية الوكالة بسبب عدم تأكدها من أن الناقل مليء مالياً ومن أنه مؤمن من مسؤولية المدنية. كما أقرت الغرفة ذاتها مسؤولية الوكالة بسبب اختيارها لمؤسسة نقل تستخدم سائقين غير مؤهلين، انظر حكمها في ١٩٧٥/١٠/١٥، المجلة الفصلية للقانون التجاري، ١٩٧٥، ص ٩٠٤، وملاحظات السيد هيمارد على الحكم، أو بسبب تقصيرها في مراقبة مقدمي الخدمات ومتابعتهم كالناقل، انظر حكمها في ١٩٨٣/٢/٢٣، دورية دالوز، ١٩٨٣، ص٤٨١، تعليق السيد كورا على الحكم. وقد تساءل المعلق بحق عن الوسائل التي تمتلكها وكالة السياحة لضمان مثل هذه المتابعة! على أية حال فإن مثل هذه الأحكام قد تم تجاوزها بعد نفاذ القانون الفرنسي الصادر في عام ١٩٩٢.

مسؤولية الوكالة عن إصابة العميل بمرض في أثناء الرحلة:

من القضايا المهمة التي عرضت أمام القضاء الفرنسي بشأن مسؤولية وكالة السفر عن سلامة عملائها، ما يخص ظهور أعراض مرضية لدى مجموعة من السائحين عانوا في أثناء رحلة إلى مصر، بعد تناول أطعمة يحتمل أنها غسلت أو طبخت بمياه النيل. ردت المحكمة دعوى المستهلكين استناداً إلى عدم ثبوت علاقة السببية بين التنفيذ المنسوب للوكالة والإزعاجات الصحية التي تعرض لها السائحون. ولكن كان لمحكمة استئناف باريس رأي آخر، فقد نقضت الحكم مؤكدة أن هناك ما يشكل إثباتاً كافياً لعلاقة السببية برز من خلال ثبوت معاناة الغالبية العظمى من السائحين للأعراض ذاتها(١).

وتبرز خصوصية هذا الحكم في أنه قد افترض علاقة السببية بين الأداء الذي قدمته الوكالة والمرض الذي تعرض له السائحون، فهو قد استنبط علاقة السببية من مجرد واقعة أن الغالبية العظمى من المشاركين في الرحلة قد ظهرت لديهم الأعراض المرضية ذاتها. ونحن لا نميل لمثل هذا التوجه في إطار مسؤولية الوكالة الموضوعية؛ إذ بعد استبعاد ركن الخطأ وإقامة مسؤولية الوكالة بقوة القانون لمجرد وقوع الضرر، ماذا بقي من أركان المسؤولية المدنية إذا ما افترضنا علاقة السببية أيضاً. فإذا كان من المقبول حماية للعملاء تقرير مسؤولية الوكالة عند نسبة الضرر إلى فعلها أو فعل الغير ممن تسأل عنه، سواء اتصف بالخطأ أم لا، فليس من المقبول على الإطلاق أن تقوم مسؤوليتها أيضاً عن الأضرار التي يظل سببها مجهولاً. فمعاناة جزء كبير من المشاركين في الرحلة أعراضاً مرضية متماثلة دليل واضح على تعرضهم لمصدر ضرر واحد، لكنه لا يصلح دليلاً لإثبات علاقة السببية بين المرض والأداء المقدم من الوكالة، إذ يمكن أن يكون سببه عاملاً آخر كتلوث الهواء(٢).

---

(١) CA Paris. 12 juin 1997. D. 1998, p. 252, note Y. Dagorne - Labbé.

(٢) ونود الإشارة هنا إلى أن القضاء الفرنسي، كان قد قبل بمناسبة المسؤولية المهنية افتراض الخطأ في الجانب المهني أو حتى إقامة مسؤوليته دون خطأ، غير أنه قد رفض بشكل قاطع افتراض علاقة السببية. ففي قضية تتعلق بالمسؤولية الطبية أصيب طفل بمرض شلل الأطفال، بعد دخوله مستشفى حكومياً إثر جرح أصابه، =

ثالثاً – التزام المساعدة: (Obligation d'assistance)

أثير موضوع التزام وكالة السفر مساعدة العميل، في الأقل ضمنياً، منذ زمن ليس بالقليل أمام القضاء الفرنسي في قضية (SARL)، حيث أخذ القضاة على وكالة السفر عدم اتخاذها الوسائل والإجراءات اللازمة لتغطية مخاطر الحوادث وكذلك علاج المضرورين واستشفائهم وإعادتهم إلى أوطانهم(١). ولكن جرى القضاء الفرنسي بعد ذلك على الإشارة في أحكامه صراحة إلى هذا الالتزام، فقد ذهبت محكمة النقض الفرنسية إلى القول إن: «الحكم المطعون فيه تمكن من تأكيد أن الشركة قد تصرفت بصفتها مقاول، فكان عليها لذلك الالتزام بإظهار كامل الحرص لتأمين تنفيذ العقد، خصوصاً في بلد أجنبي، وتقديم المساعدة لعميلها كلما استطاعت إلى ذلك سبيلاً»(٢).

= وصادف أن سبقه إلى الردهة ذاتها طفل آخر مصاب بالمرض ذاته، وثبت بشكل قاطع عدم وجود تقصير من المستشفى والعاملين فيه بشأن إجراءات العزل لمنع انتقال العدوى. أيد مفوض الحكومة ثبوت الحق في التعويض لمجرد الوجود المتعاصر في جناح المستشفى لكل من الطفل الجريح والطفل المصاب بالشلل، مما يعني افتراض علاقة السببية بين الإقامة في المستشفى وظهور المرض. رفض مجلس الدولة الفرنسي هذا الرأي ورد دعوى التعويض مؤكداً عدم مد قضائه الذي يفترض الخطأ ليشمل افتراض علاقة السببية أيضاً، إذ لا يوجد ما يمكن أن يؤكد تعرض الصغير الجريح للعدوى والمرض قبل دخوله المستشفى أو بعده. (انظر حكم المجلس بتاريخ ١٩٧٤/١/٢٥، أشار إليه، عدنان سرحان في بحث عن مسؤولية الطبيب المهنية مقدم إلى المؤتمر السنوي لكلية الحقوق، جامعة بيروت العربية لعام ٢٠٠٠م، ومنشور في المجموعة المتخصصة في المسؤولية القانونية للمهنيين، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت-لبنان٢٠٠٠، ، ج١، المسؤولية الطبية، ص ٢٢٢).

(١) Cass.civ.1er 15 déc. 1969, D. 1970, p. 326, note P. Couvrat. V. F. Boulanger,Les relations juridique entre les agences de voyages et leur clientèle après l'arrêté du 14 juin 1982, JCP 1983, doct., 3117,p. 28.

وفي اللغة العربية، انظر، أشرف جابر سيد، مرجع سابق، ص٨٣ وما بعدها.

(٢) Cass.civ 1er 27 oct. 1970, JCP 1971. II. 16624, note R. Rodière, D. 1971. 449, note Couvrat.

وقد وجد التزام المساعدة دعماً واضحاً من التوجيه الأوروبي لعام ١٩٩٠، الذي ذهب إلى أنه في الحالات التي يكون فيها الضرر الذي تعرض له العميل في الخارج أجنبياً عن الجهة المنظمة للسفر أو من أحلته محلها في تقديم الخدمات السياحية بالتجزئة، كأن يكون بفعل الغير أو بفعل قوة قاهرة، فإنه يجب على منظم السفر أو مقدم الخدمة بالتجزئة اتخاذ كامل الحرص لتقديم المساعدة للمستهلك في مثل هذه الظروف الصعبة(١).

ويلاحظ هنا أن التزام وكالة السفر تقديم المساعدة، بموجب أحكام التوجيه الأوروبي والقانون الفرنسي محل الدراسة، ينشأ مباشرة وبشكل تلقائي بوصفه واحداً من عناصر عقد السفر الجزافي، ولذلك لا يقوم بمقابله أي التزام في ذمة العميل بدفع مقابل لتلك المساعدة، خارج التزامه دفع ثمن أو مقابل السفر. وهذا ما يميز التزام وكالة السفر تقديم المساعدة عن التزام المساعدة الذي يكون مصدره عقداً مستقلاً يحمل عادة مسمى "عقد مساعدة الأشخاص في ظروف صعبة" (Contrat d'assistance aux personnes en difficulté)(٢)، يجري العمل به في فرنسا، سواء كان هذا العقد رئيسياً أو ثانوياً، حيث يلتزم بموجبه العميل دفع مقابل يطلق عليه في العمل تعبير "القسط" وهي تسمية مستعارة من قانون التأمين(٣).

مضمون التزام المساعدة:

يشمل هذا الالتزام قيام وكالة السفر بتسخير كافة إمكانياتها لتقديم عون سريع للعميل على شكل أداءات عينية تقدمها الوكالة مباشرة أو بوساطة الغير، كتزويد العميل المصاب أو المريض بالأدوية ومختلف العلاجات التي لا توجد حيث يكون، أو بتذاكر السفر لضمان عودة مبتسرة إلى أرض الوطن. لذلك يوصف هذا الالتزام بأنه التزام القيام بعمل أو تقديم خدمات إضافية لا يقتضيها

(١) Directive 13 juin 1990, art. 5 2, al.2.

(٢) V., B. Piganeau, L?assistance aux personnes in difficult?, PUF, 1993.

(٣) Le Tourneau et Cadiet, op. cit., n; 4345 - 4367, p. 901 et s.

تنفيذ الوكالة للالتزام الرئيسي لعقد السفر المبرم مع العميل. خدمات تهدف إلى معالجة النتائج الماضية أو المستقبلية للأخطار المتحملة. خدمات يلعب فيه تدخل العنصر البشري دوراً جوهرياً؛ لأن الأداءات التي تقدمها الوكالة تنفيذاً لهذا الالتزام هي أولاً وقبل كل شيء أداءات عينية، ولا تكون نقدية إلا بشكل استثنائي وثانوي، كدفع أتعاب المحامين في الخارج. ولهذا، وعلى الرغم من التقارب بينهما، فإن التزام المساعدة يتميز عن التزام المؤمن الذي يوصف بأنه التزام إعطاء يهدف إلى تعويض المضرور عن نتائج الأخطار المتحملة، ويكون فيه تدخل النقود العامل الوحيد والحاسم. ويختلفان أيضاً في أن الأداءات الأساسية للمدين في التزام المساعدة تتدخل في أثناء تحقق الظرف الذي يكون فيه العميل في حاجة للمساعدة ومنذ هذه اللحظة على وجه التحديد، أما تدخل المؤمن فيأتي لاحقاً لتحقق الخطر المؤمن منه(١).

كما يلاحظ أن التزام المساعدة يفرض على وكالة السفر التدخل لتقديم العون في حالة الأخطار التي يتعرض لها العميل في شخصه، كالمرض أو الأذى الجسدي، كما يشمل أيضاً الأخطار المادية، كتعرض وسائط النقل للأعطال أو الحوادث. إلا أن مبدأ حسن النية يفرض على العميل التعاون مع وكالة السفر أو ممثليها لتمكينها من مد يد العون له على نحو فعال. كما يقتضي منه واجبه في التعاون أن يخطر الوكالة بالسرعة الممكنة بحاجته للمساعدة، وأن يمتنع عن اتخاذ أي إجراء من شأنه أن يسوِّء إلى مركزها، أو صرف أية مبالغ تكلف الوكالة ما لا تتكلفه لو سمح لها بالتدخل بواسطة مساعديها وربما فرقها الفنية المتخصصة التي تنشرها في جميع المناطق والدول التي تمارس فيها نشاطها.

رابعاً – التزامات الوكالة بخصوص التأمين لمصلحة عملائها:

على الوكالة أولاً التأمين من مسؤوليتها المدنية المهنية لمصلحة زبائنها، حيث إن مثل هذا التأمين إلزامي في القانون الفرنسي(٢). ولكن حتى يستفيد

(١) Sur ce sujet v., S. Beaugendre, Contrat d'assistance et activité d'assurance, LGDJ, 2000? Le Tourneau et Cadiet, op. cit., ñ 4352, p. 899.

(٢) L- n; 92 - 645, 13 Juill. 1992, art. 4, al. d.

العميل من هذا التأمين يجب أن يكون قد اشترى سفره من وكالة حقيقية للسياحة والسفر، أي جهة تحمل هذه الصفة قانوناً. لكن المشكلة أن في هذه المهنة وسطاء كثراً، يقدمون أنفسهم على أنهم من منظمي الأسفار والرحلات دون أن يحملوا هذه الصفة؛ الأمر الذي يجعل من الرجوع على شركات التأمين احتمالياً في الكثير من الأحيان(١).

إضافة إلى ذلك فإن وكالات السفر ملزمة في القانون الفرنسي أن تقترح على عملائها، في المطويات التي توزعها، تأميناً اختيارياً لدى إحدى شركات التأمين، يغطي النتائج المالية لبعض حالات إلغاء السفر وكذلك ما يترتب على عقد المساعدة الذي يغطي بعض المخاطر الخاصة ولا سيما نفقات العودة إلى الوطن في حالات الإصابة الجسدية أو المرض(٢). وقد اعتبرت المحاكم الفرنسية تقصير الوكالة في اقتراح مثل هذا التأمين على عميلها خطأ يسوغ إلزامها تغطية جميع النفقات التي تكبدها الأخير ولم تكن محلاً للتعويض(٣).

فإن فرضت الوكالة على عملائها بشرط في عقد السفر الجزافي التزاماً بدفع نفقات التأمين لتغطية مخاطر إلغاء العقد أو نفقات المساعدة المقدمة للأشخاص أو الأموال، فإن ذلك قد يعرض الوكالة إلى الحكم عليها بعقوبة جنحة البيوع الإجبارية المترابطة، إذا هي علقت بيع منتج سياحي أو خدمة معينة على بيع منتج أو خدمة أخرى، الأمر الذي يعاقب عليه بنص خاص في التقنين الفرنسي الخاص بحماية المستهلك(٤).

---

(١) Cass.civ. 1er, 16 mars 1996, D. 1996, p.9, note F. Boulanger, Trib. ins. Reims, 30 mai 1995, Contrats, con., consom. 1995,comm.ñ 153,obs. G. Raymond, Le consommateur & ses contrats, op.cit. ñ 008-29, p. 120.

(٢) Décr.15 Juin 1994, art.98-17.

(٣) CA de Lyon, 27 mai 1999, Juric-Data, n; 1999-04094.

(٤) Art. L. 122-1 du code de la consummation. v. aussi, Cass. crim., 12 juin 1995, JCP. E,1995,pan. 1108.

المطلب الثاني
مسؤولية وكالة السياحة والسفر عن فعل الغير

أصبح من الثابت بموجب القواعد العامة في القانون الفرنسي أن المهني المحترف مسؤول ليس عن فعله فقط، بل أيضاً عن فعل من يحلهم محله في تنفيذ كل التزاماته أو جزء منها. ولا شك أن وكالات السياحة والسفر من هؤلاء المهنيين المحترفين، وبناء عليه ذهب القضاء الفرنسي إلى تقرير مسؤوليتها عن فقدان أمتعة العميل، في أثناء عملية النقل، دون حاجة لأن يثبت العميل خطأ الوكالة المسؤولة عن فعل غيرها، ولا خطأ الناقل الملزم تجاه المسافر بالتزام بنتيجة(١).

كما ذهب القضاء ذاته إلى قيام مسؤولية الوكالة عن عدم تقديم الخدمات من قبل مجهزي الخدمة الَّذين استعانت بهم والملتزمين تقديمها بموجب التزام بنتيجة، على الرغم من أن الوكالة التي يعود إليها السهر على حسن تنفيذ الرحلة، ليست هي التي تتولى بذاتها تأمين حسن التنفيذ في موقعه(٢). وفي هذا الصدد ذهبت محكمة استئناف باريس إلى تقرير مسؤولية وكالة السياحة عن عدم قدرة شركة طيران أجنبية على نقل العملاء في رحلة صيد بسبب عطل فني في الطائرة التي كان من المقرر أن تقلهم إلى المكان الذي يفترض أن يصطادوا فيه، دون أن يتصف هذا العارض بصفة عدم التوقع وعدم الدفع، وهو ما لم يجعله قوة قاهرة تعفي الوكالة من المسؤولية، كما يقرره المرسوم الفرنسي الصادر في ١٩٨٢/٦/١٤، المشار إليه سلفاً(٣).

---

(١) Cass.civ. 1er, 10 mai 1989, Bull.civ.1, ñ 183, et pour le sujet en général, v, A Batteur, De la responsabilité des agences de voyages organizés, vers un cas autonome de responsabilité contractuelle du fait d'autrui, J.C.P.,?d.E.1992, 1, P.131, C.Meyer - Royère, La responsabilité contractuelle du fait dautrui des agences de voyages, R.J COM.1999, P.341, Tandonet-Gency, Les tendances récentes de la jurisprudence relative à la responsabilité des agence de voyage et la loi du 13 juillet 1992, Gaz. Pal, 7-8 mars 2003.II. A.

(٢) P.PY, Op.cit, 247, P.27.3)

(٣) انظر ما تقدم، ص ٥.

لا بل إن التوجه في القضاء الفرنسي وصل إلى حد تقرير مسؤولية الوكالة عن فعل الغير، في الوقت الذي كان فيه هذا الغير ينفذ خدمة لا تدخل في اختصاص الوكالة، بعبارة أخرى في حالات لا يكون فيها الغير قد حل في أدائه لهذه الخدمة محل وكالة السياحة والسفر[١]. وهذا ما قرره تشريعياً القانون الفرنسي الصادر في ١٩٩٢/٧/١٣، حيث أشرنا إلى أن المادة (٢٣) منه قد اعتبرت وكيل السياحة والسفر مسؤولاً بقوة القانون عن الالتزامات التي يتم تنفيذها بواسطة الغير من مقدمي الخدمات.

وقد قدر للقضاء الفرنسي مراراً تطبيق هذا المبدأ، فقد قررت إحدى المحاكم[٢]، مسؤولية وكالة السفر في واقعة تعرض فيها أحد المشاركين في رحلة صيد بحرية لعضة إحدى الأسماك التي صادها، ففي رأي هذه المحكمة، كان على البحار المسؤول عن مركب الصيد، أن يرفض التقاط مثل هذا الصيد إلى السطح. كما نقضت المحكمة العليا الفرنسية[٣] حكم إحدى محاكم الاستئناف الذي رفض دعوى سائح جرح إثر سقوطه في قفص المصعد الكهربائي للفندق الذي نزل فيه، بعد أن أقامت وكالة السفر الدليل على اختيارها لمؤسسة فندقية من مستوى جيد وتتمتع بتصنيف يخضعها لمعايير نوعية صارمة.

وكل ما تقدم يعني أن هذا القانون قد أوجد تطبيقاً جديداً للمسؤولية العقدية الموضوعية عن فعل الغير، تقوم بموجبه مسؤولية وكالة السفر حتى مع عدم قيام مسؤولية مقدم الخدمة المحلي[٤]. ولكن تجدر الإشارة إلى أنه بموجب المادة (٢٤) من القانون ذاته لا يسري هذا المبدأ بالنسبة لعمليات حجز وبيع

---

(١) Cass.civ.1er, 29 janv. 1991, Bull.civ. 1, no 40, 15 janv.1992, D. 1992, P.242.v. aussi, Le Tourneau et Cadiet, Op.cit, ñ 4504, P.928.

(٢) CA Paris, 16 Fév.2001, D.2001, P.2342.

(٣) Cass.Civ.1er, 3 mai 2000, D.2000, Inf.rap.p.160.

(٤) Le Tourneau et Cadiet, 4504, Op.cit, P.928.

تذاكر النقل الجوي أو النقل بواسطة الخطوط المنتظمة التي لا تنطوي تحت مفهوم السفر الجزافي المحدد في المادة الثانية من القانون.

ولا شك أن القانون الفرنسي بتقريره هذه المسؤولية الموضوعية لوكالة السفر عن فعل الغير، قد وفر حماية كبيرة للمستهلك السائح من المفاجآت التي تحيط بتنفيذ مقدم الخدمة في الخارج لالتزاماته تجاه العميل. فهذا الأخير وهو يتعاقد مع وكالة السياحة والسفر لا يعرف مقدماً مجهزي خدمات السياحة الَّذين تعهد لهم وكالة السفر تنفيذ برنامج الرحلة، سواء ما تعلق بالنقل أو الإقامة أو خدمات الترفيه الأخرى، فهو كمن يشتري شيئاً دون أن يراه أو يشتري شيئاً عن بعد، فلابد من حمايته من مفاجآت هذا المنتج وتوفير الوسائل القانونية لضمان رضاه الكامل بالعقد. كما أن اختلاف الأنظمة القانونية والقضائية قد يعوق حصول المضرور على حقه في التعويض في الخارج وخصوصاً في حالات إعسار مقدم الخدمة وعدم وجود جهات ضمان جماعي تكفله كتأمين أو غيره[١].

حق وكالة السفر في الرجوع على الغير من مقدمي خدمات السياحة والسفر:

إذا كانت وكالة السفر مسؤولة بموجب القانون الفرنسي محل الدراسة وبقوة القانون عن فعل الغير ممن ترتبط معهم بعقود لتنفيذ الخدمات التي يشتمل عليها عقد السفر الجزافي، دون حاجة لقيام مسؤوليتها إلى إثبات خطأ هذا الغير، فإن حق الوكالة في الرجوع على الغير بالتعويض الذي دفعته للعميل المضرور مرتبط بثبوت خطأ ذلك الغير. وقد قدر لمحكمة النقض الفرنسية أن تؤكد هذا المبدأ في حكم حديث لها، يتعلق بوكالة سفر سبق لها أن باعت سفراً سياحياً جزافياً جرح خلاله أحد عملائها. بعد تعويضها المضرور رجعت الوكالة بما دفعت على الشركة المنظمة للسفر بدعوى قدمت أمام محكمة استئناف

(١) انظر في ذلك، أشرف جابر سيد، مرجع سابق، ص ١٠٩.

مدينة (Rouen) الفرنسية التي رفضت هذا الرجوع. طعن بهذا الحكم لدى محكمة النقض التي أشارت إلى أنه وبعد تذكيرها بمسؤولية الوكالة بقوة القانون عن حسن تنفيذ العقد، سواء تم التنفيذ من قبلها أو من قبل شخص آخر من مقدمي خدمات السياحة والسفر، دون الإخلال بحقها في الرجوع على هذا الشخص، فإن المحكمة إذ أعلنت بأن هذا الرجوع لا يمكن وضعه موضع التنفيذ إلا بإثبات من يطلبه خطأ الغير مجهز الخدمة، وتأكيدها أن واقعة جرح العميل وهو يأخذ مكانه في الحافلة التي تقله إلى المطار غير كافية وحدها لإقامة الدليل على أن الشركة المنظمة للرحلة، في حدود علاقتها بوكالة السياحة، قد ارتكبت خطأ بتأمينها خدمات الشركة المالكة للحافلة، أو إهمالاً في ممارسة الرقابة على هذا الناقل، فإنها قد سوغت بشكل قانوني رفضها ذلك الرجوع(١).

خصوصية رجوع وكالة السفر على الناقل:

إذا كان لوكالة السياحة والسفر الحق في الرجوع بما دفعت من تعويض على مقدمي الخدمات السياحية ممن تسأل عنهم بموجب قواعد المسؤولية عن فعل الغير، فإن هذا الرجوع لا يثبت لها في مواجهة الناقل بحسب قضاء محكمة النقض الفرنسية.

ففي إحدى القضايا عهدت شركة إلى وكالة للسفر تنظيم إقامة لثمانية عشر صحفياً في منطقة (Séville)، إلا أن انطلاق الطائرة قد تأخر أولاً ثم أجل إلى اليوم التالي، الأمر الذي دعا الشركة إلى إلغاء السفر كلية. عندما رفعت دعوى المسؤولية على الوكالة، طلبت إدخال شركة الطيران وإلزامها بضمان الضرر. ذهبت محكمة الاستئناف إلى رفض طلب الوكالة التي ثبتت مسؤوليتها، مستندة في ذلك إلى أن الوكالة ليست طرفاً في عقد النقل المبرم بين العميل وشركة الطيران، ومن ثم لا تثبت لها إمكانية الحلول في حقوق المسافرين.

(١) Cass. civ.1er, 15 mars 2005, Jcp, éd. G., ñ 18-19, 2005, p.859.

عندما طعن بحكم الاستئناف أمام محكمة النقض، رفضت المحكمة الطعن[1]، وذهبت في رفضها تقول: (إن المادة ٢٣ من القانون رقم ٩٢-٦٤٥ في ١٣ يوليو ١٩٩٢، لا تمنح الوكالة صفة في رفع الدعوى، ولكنها تُذكِّر فقط بوجود حق في الرجوع على مقدم الخدمة). كما عدت محكمة الاستئناف محقة فيما وصلت إليه من رد الطعن استناداً إلى أن الدعوى كانت مقامة على أساس الإخلال بعقد النقل الذي لم تكن وكالة السفر طرفاً فيه، بل مجرد وكيل عن العميل المتعاقد مع شركة الطيران، الأمر الذي لا يعطي للوكالة صفة لرفع الدعوى لمطالبة الناقل بالضمان على أساس المسؤولية العقدية للأخير.

وهذا الحكم المهم يثير -برأينا- جملة من الملاحظات يمكن إجمالها في ما يلي:

١ - إن رفض رجوع وكالة السفر على الناقل بما دفعته من تعويض للعميل، إنما يستند إلى اقتصارها على ممارسة دور الوكيل عن العميل في إبرام عقد النقل مع شركة الطيران، وهو ما يجعلها أجنبية عن هذا العقد، فلا تستطيع عندئذ الرجوع على الناقل بموجب قواعد المسؤولية العقدية لعدم وجود عقد بينهما. وإذا لم تكن الوكالة مسؤولة شخصياً لعدم ثبوت الخطأ في جانبها، فإنها لن تكون ملزمة بالدين تجاه العميل المسافر، وعليه لا تستطيع الحلول قانوناً في حقوق العميل المضرور.

٢ - على أن هذه النتيجة يخالفها حكم القانون الفرنسي لعام ١٩٩٢، الذي قرر مسؤولية وكالة السفر بقوة القانون عن عدم تنفيذ عقد السفر الجزافي، بكل ما يشمله من خدمات، سواء تحملت الوكالة تنفيذ العقد بنفسها أم عهدت بذلك للغير. ومثل هذه المسؤولية، التي من شأنها أن تجعل الوكالة مسؤولة عن دين التعويض مع الغير من مقدمي الخدمات، تفتح الباب من جديد للرجوع بموجب قواعد الحلول القانوني، ذلك أن القواعد العامة للمسؤولية

(١) Cass. civ.1er, 22 juin 2004, Bull.civ. 1,n; 181, JCP., 2004.11.10197, note Y. Dagorne -Labbé, contrats,conc.consom.2004.comm.149, obs. L. Leveneur, Resp.civ. et assur. 2004.comm.p.346, RTD. Civ, n; 1, Janvier - Mars 2005, P.149,Obs. P. Jourdain.

المدنية في القانون الفرنسي تسمح لمن سدد بمفرده من المسؤولين المتعددين دين التعويض للمضرور بالرجوع على باقي المسؤولين، استناداً لمبدأ الحلول القانوني المنصوص عليه في المادة (1251) من القانون المدني.

٣ – الدرس الذي يمكن أن يستفاد من حكم محكمة النقض الفرنسية أعلاه، هو ضرورة التمييز بين الناقل وغيره من مجهزي خدمات السياحة والسفر؛ ذلك أنه بحسب المادة (٣) من اتفاقية ڤارسوڤيا (Varsovie) المنظمة للنقل الجوي للمسافرين، ينعقد بين الراكب، عميل وكالة السفر، والناقل عقد حقيقي، يلتزم بموجبه الأخير شخصياً نقل الراكب، دون أن يترتب هذا الالتزام في ذمة الوكالة ذاتها. بناء عليه، لو حصل خلل في تنفيذ عقد النقل المبرم بتوسط الوكالة، فإن ما يكون محلاً للبحث عندئذ هي المسؤولية العقدية للناقل الناشئة عن عدم تنفيذ عقد النقل، وليس مسؤولية الوكالة عن عدم تنفيذ مجمل عقد السفر الجزافي. وبما أن الوكالة قد تصرفت كوكيل عندما زودت عميلها بتذاكر السفر، فلا يمكن معاملتها إلا في إطار ضمانها (Garantie) لمسؤولية الناقل، ما دام التزام النقل لا يثبت في ذمتها بوصفها منظماً لعقد السياحة والسفر، وليس في إطار مسؤوليتها الحقيقية عن فعل الغير بما تفترضه من التزام شخصي في ذمة المسؤول. وهذا يعني أن المسؤولية الموضوعية لوكالة السفر التي قررها القانون الفرنسي لعام ١٩٩٢، تكون مسؤولية حقيقية عن فعل الغير من مجهزي الخدمات السياحية، عدا خدمة النقل، الأمر الذي يجعل من الوكالة مجرد ضامن في جزء العقد الخاص بالنقل ومسؤولاً عن فعل الغير في باقي أجزائه[١].

٤ – وفي الختام فإننا نعتقد مع البعض[٢] بأن القول بتراجع المسؤولية الموضوعية لوكالة السياحة والسفر المقررة في قانون ١٩٩٢، لتصبح مجرد

(١) P. Jourdain, Observations, RTD. Civ, n; 1, Janvier - Mars 2005, P.150? en ce sens v. CA Paris, 15 mars 2004, D. 2004. 2006, note Y. Dagorne -Labbé.

(٢) P. Jourdain, op cit, p. 151.

ضمان قانوني لتنفيذ عقد النقل، كما يوحي بذلك حكم محكمة النقض الفرنسية محل الملاحظات الحاضرة، لا يستتبع بالضرورة حرمان الوكالة من حق الرجوع على الناقل بما دفعته للعميل المسافر من تعويض عن الإخلال بتنفيذ عقد النقل. فالوكالة وهي تتقلد صفة الضامن للناقل المدين بخدمة النقل، إنما تكون ملزمة بالوفاء بدين التعويض عن المدين عند الإخلال بالعقد، فتستفيد بهذه الصفة من نص المادة (١٣٥١) من القانون المدني الفرنسي المقررة لحق الحلول القانوني، بالدرجة نفسها التي يستفيد منها كفيل المدين بهذا الحق. غير أن الذي منع محكمة النقض من تقرير حق الوكالة في الحلول القانوني أن الطعن المقدم أمامها ضد حكم محكمة الاستئناف لم يثر هذا الموضوع؛ الأمر الذي عجزت معه المحكمة العليا عن تقرير حق الوكالة بالرجوع على الناقل بموجب قواعد الحلول القانوني، لكي لا تحكم بأكثر من طلبات الخصوم، واكتفت برفض الطعن بحكم الاستئناف القاضي بحرمان الوكالة من الرجوع على الناقل بموجب قواعد المسؤولية العقدية الناشئة عن عقد النقل، باعتبارها ليست طرفاً في هذا العقد أصلا.

حق العميل في الرجوع على الغير من مقدمي خدمات السياحة والسفر:

إذا كانت وكالة السياحة والسفر مسؤولة عن إخلال الغير من مقدمي الخدمات السياحية لالتزاماتهم العقدية بما يسمح للعميل بالرجوع عليها بالتعويض، فإن ذلك لا يمنع العميل من اختيار الرجوع على مجهز الخدمة مباشرة. ولهذا ذهبت محكمة النقض الفرنسية إلى أنه: «لا أثر لطبيعة العقد الذي يربط السائحين بوكالة السفر على مسؤولية الناقل الملتزم عقدياً تجاه العملاء الَّذين أبرم عقد النقل لحسابهم»[(١)]، وقضت بمسؤولية الناقل عن تعويض عملاء وكالة السفر عن سرقة حقائب اليد التي كانوا يحملونها والمحتوية على

(١) Cass. civ.1er, 3 juin 1998, JCP. G. 1999,II,10010, note N. Rzepecki, JCP. E. 1999, p. 255, note C. Youego.

مجوهرات ثمينة في الحافلة في أثناء توقفها مؤقتاً في إحدى محطات الاستراحة. في هذه القضية ذهبت محكمة الاستئناف بما لها من سلطة تقديرية إلى أن جميع الحقائب المصاحبة للسائحين في هذا السفر المنظم بواسطة حافلة كانت طوال مدة السفر والإقامة محلاً لعقد ثانوي ملحق بعقد النقل، وبأنه كان من الممكن للناقل توقع أن يحمل المسافرون معهم أشياء ثمينة وأن يلزمهم بالتصريح بقيمتها. ولهذا السبب قضت المحكمة بالتعويض الكامل عن قيمة المسروقات، كما أكدت محكمة النقض الفرنسية في هذا الحكم مبدأ مفاده انعدام أي تأثير للعقد المبرم بين وكالة السفر والناقل على مسؤولية الأخير تجاه عملاء الوكالة، الَّذين لهم الخيار بين التمسك بمسؤولية الناقل أو مسؤولية وكالة السفر. ونحن لا نرى، مع البعض[١]، مسوغاً لقصر هذا التطبيق على الأضرار المالية وعدم مده ليشمل الضرر الجسدي الذي يتعرض له السائحون في أثناء السفر.

المطلب الثالث
حدود مسؤولية وكالات السياحة والسفر

لأن وكالة السفر مسؤولة بقوة القانون مسؤولية موضوعية، ولأن الالتزامات التي تؤدي مخالفتها إلى قيام هذه المسؤولية هي التزامات بنتيجة، فإن الوكالة لا تعد ضامنة، إذا استطاعت أن تثبت قيام أحد أسباب الإعفاء من المسؤولية. وهذه الأسباب حددتها المادة (٢٣) من قانون ١٩٩٢ في فقرتها الثانية، بالقوة القاهرة[٢]، وفعل الغير الأجنبي عن تقديم الخدمات المشار إليها في العقد، إذا اتصف هذا الفعل بصفات القوة القاهرة، أي عدم التوقع وعدم إمكانية الدفع، كما لو خطف السائح وجرح من عصابة إرهابية أو تعرض لحادث

(١) Le consommateur & ses contrats,, JURIS COMPACT, Ed. JurisClasseur, op.cit, ñ 008-51,p. 125.

(٢) CA Paris, 13 Janv.,1997, D. 1997, INF.RAP.P.68

سير تسبب به شخص لا علاقة له بتنفيذ العقد، وأخيراً فعل المستهلك السائح نفسه[١].

ولا نريد في هذه الدراسة المتخصصة الخوض في مفهوم هذه الأسباب، إذ إن معناها واضح في القواعد العامة للمسؤولية المدنية، ولكن نريد فقط أن نشير إلى أن سبب الإعفاء من المسؤولية يجب أن يكون واقعة أجنبية عن الوكالة وتابعيها، ولا يشكل عدم تنفيذ الالتزام من قبل مقدم الخدمة الذي عهدت إليه الوكالة بتنفيذه، أو تابعيه (كسائق السيارة الذي تعاقد منظم الرحلة معه لتقديم خدمات محلية)، واقعة من هذا الصنف تعفي الوكالة من مسؤوليتها المدنية.

كما أننا نرغب في الإشارة إلى مثل جلي للقوة القاهرة حدث قريباً وهو الزلزال الذي ضرب جنوب شرق آسيا وما صاحبه من المد البحري المسمى (تسونامي)، إذ إنه سيكون لاشك موضوعاً لأقضية كثيرة، خصوصاً أن العديد من ضحاياه كانوا من السائحين الغربيين. كما برزت بمناسبته أهمية تنفيذ وكالات السياحة، بالتعاون مع حكومات دولها، التزامها تقديم المساعدة لزبائنها الذي أكده القرار التوجيهي الأوروبي، وخصوصاً في حالات الأضرار التي لا تسأل فيها الوكالة عن التعويض بالمعنى الضيق.

ونرى من المهم تأكيد أن قبول الزبائن لمخاطر رحلات المغامرة، يسمح للوكالة بالتخلص من المسؤولية[٢]. وفي هذا الصدد ذهبت محكمة استئناف العاصمة الفرنسية إلى رفض الإعفاء؛ لأن العملاء لم يحذروا من وجود المخاطر ومن ثم لم يقبلوها، حيث تم حجز سيارتهم لعدة ساعات من قبل رجال مسلحين، وهو ما كان أمراً مألوفاً في طريق الرحلة، مما جعلهم يخشون جدياً

(١) Cass.civ.1er, 29 mai 1990, Bull.civ.1no 128.

(٢) Le Tourneau et Cadiet, op.cit, 4505, P.928.

أخذهم كرهائن[١]. وعلى كل حال فإن لوكالة السفر الحق في الرجوع بالتعويض على المسؤول الحقيقي عن الضرر[٢].

وعلى الرغم من عدم وجود حكم خاص بشروط التخفيف أو الإعفاء من المسؤولية في القانون الفرنسي محل الدراسة، فإننا نعتقد بإمكانية تحديد الوكالة لمسؤوليتها بموجب القواعد العامة للمسؤولية العقدية. فهذه القواعد تسمح للمتعاقد بتحديد مسؤوليته كلما كان ذلك لا يمس الالتزامات الأساسية والجوهرية للعقد، وبناء عليه، لا يصح أن يصاغ شرط التخفيف أو الإعفاء من المسؤولية بعبارات عامة جداً يقصد منها إفراغ التزام الوكالة من مضمونه[٣]. وما تقدم يعني أيضاً صحة شروط تحديد المسؤولية إذا انصبت على عنصر ثانوي، وبناء عليه، يجوز ألا تضمن وكالة السفر نوعية غرف الفنادق، كما يمكنها أن تكتفي بتحديد مواعيد المغادرة والوصول تحديداً أولياً وتقريبياً، فتكون طبقاً لهذه الشروط غير مسؤولة[٤]. وفي كل حال لا تنتج شروط الإعفاء أو التخفيف من المسؤولية أثرها في حالات الغش والخطأ الجسيم. كما لا نجدنا بحاجة إلى تأكيد بطلان شروط الإعفاء أو التخفيف من المسؤولية في حالة الأضرار الجسدية؛ لأن سلامة الإنسان في جسده يجب ألا تكون محلاً لأي اتفاق[٥].

وقد تبنى القرار التوجيهي الأوروبي لعام ١٩٩٠ هذه الأحكام بشأن عقود السفر الجزافي. فقد سمح للدول الأعضاء بإجازة الاتفاق على تحديد التعويض عن الأضرار غير الجسدية، بشرط أن يكون التحديد معقولاً، بما يعني منع الإعفاء المطلق من المسؤولية عموماً والسماح بالاتفاق على تخفيف المسؤولية عن الأضرار غير الجسدية فقط[٦].

---

(١) CA Paris, 8 juin 2000, D.2000, P.840, 2è ESP.

(٢) Note Y.Dagorne - Labbé, Loi du 13 juill. 1992, art.23, al.1er.

(٣) Trib.com de Seine, 22 janv.1960, Gaz.Pal,1960, 1, p.227.

(٤) Cass.civ.1er, 24 mai 1989, Bull. civ 1,ṅ 207, RTD com. 1990, p. 97, obs. B. Bouloc.

(٥) أشرف جابر سيد، مرجع سابق، ص ١٢٣.

(٦) P.Py op cit, ṅ 270, P.30.

مدى التعويض:

لم يرد في القرار التوجيهي الأوروبي أو القانون الفرنسي حكم خاص بمدى التعويض؛ الأمر الذي يعني الرجوع في ذلك للقواعد العامة، التي تعطي القضاء سلطة تقديره بما يغطي كامل الضرر الذي أصاب العميل المضرور. ولكن يبدو أن لمحكمة استئناف باريس رأياً آخر، فقد أشارت في أحد أحكامها إلى أن مسؤولية الوكالة بقوة القانون، التي أقامها قانون ١٩٩٢، لا يمكن أن تتجاوز مسؤولية مقدم الخدمات مقدرة بحسب القانون المحلي(١).

ولكننا نعتقد أن مثل هذا الرأي يمكن أن يكون مقبولاً لو أن مسؤولية الوكالة كانت مسؤولية تقليدية عن فعل الغير تثبت بعد ثبوت خطأ هذا الغير ومسؤوليته، غير أن هذا التحليل لا يوافق التوجه في القانون الفرنسي الذي نص على المسؤولية الموضوعية لمنظم الأسفار والرحلات بقوة القانون، دون أن يربط ذلك بخطأ مجهزي الخدمات المحليين أو مسؤوليتهم(٢).

(١) CA 9 mai 2000, D.2000, p. 840, note Y. Dagorne - Labbé.

(٢) Dans ce sens v., Le consommateur & ses contrats, op.cit. ñ 008-45, p. 124.

الخاتمة والمقترحات

بعد أن وصلنا في هذا البحث إلى نهايته، نرى من المفيد الإشارة إلى الملاحظات التالية :

١ – إن التطور الهائل الذي يشهده عالم اليوم في وسائل المواصلات من حيث السرعة والراحة، إضافة إلى تحسن الوضع المادي للإنسان في طول المعمورة وعرضها، قد جعل السياحة أمراً مرغوباً فيه، كحاجة للمستهلكين، وكمهنة للمحترفين من منظمي الأسفار وأصحاب المهن المرتبطة بها.

٢ – إن هذا التوسع في النشاط السياحي، قد اقتضى اهتماماً موازياً من المشرع والقضاء على حد سواء، في سبيل وضع القواعد القانونية والمبادئ القضائية الضابطة لعمل وكالات السياحة والسفر، بقصد تنظيم عملها وتوفير المزيد من الحماية للمستهلكين.

٣ – لقد كان من أهم الالتزامات التي فرضتها القوانين، ومنها القانون الفرنسي محل الدراسة، على وكالات السياحة والسفر تجاه الإدارة وبقصد حماية المستهلكين، الضمان المالي الذي يجب على الوكالة تقديمه لتأمين حقوق العميل المالية أو أية مصروفات تستحق له عن إخلال الوكالة بالتزاماتها، وضرورة تأمين الوكالة على أعمالها لمصلحة زبائنها. وعلى الرغم من أن هذا الالتزام لا يدخل في نطاق بحثنا القاصر على العلاقة بين وكالة السياحة والسفر وعملائها، في حين أن هذا الالتزام يرتبط بالعلاقة بين الوكالة والإدارة، فإننا نود التأكيد على الأهمية القصوى لهذا الواجب، الذي لا نجد له صدى في الكثير من قوانين البلاد العربية، على الرغم من أن منطقتنا قد أصبحت محط أنظار السياح في مختلف المواسم، كما أنها ومنذ وقت ليس بالقريب من الدول المصدرة للسياح، مما يقتضي حرصاً أكبر من المشرع لحمايتهم في مواجهة منظمي الأسفار في حالات الإفلاس، حيث لا يجد العميل، عند غياب الضمان والتأمين، من يستطيع أن يرجع إليه بحقوقه.

٤ – إن العلاقة بين وكالات السياحة والسفر وزبائنها هي علاقة عقدية، اختلف الفقه والقضاء في تكييفها بين التكييف المركب الذي يخضع العلاقة لأحكام أكثر من عقد واحد، بحسب نوع النشاط الذي تمارسه الوكالة، والتكييف الموحد الذي يخضع هذه العلاقة لأحكام عقد واحد، وهذا التكييف الأخير، في رأينا، أمر محمود لأنه يضمن التناسق بين الأحكام التي تخضع لها علاقة واحدة، وإن كان أمراً لا يسهل تطبيقه في بعض الحالات.

٥ – إن القرار الإرشادي الأوروبي والقانون الفرنسي محل الدراسة قد نصا صراحة على واحد من أهم الالتزامات التي تؤطر العلاقات المالية في وقتنا الحاضر، وهو التزام الإعلام. حيث تلزم وكالات السفر تزويد عملائها كتابة بكل المعلومات المهمة عن البرامج السياحية التي تقدمها، وذلك قبل إبرام العقد، لضمان الرضا الكامل والحر بالعقد وعن علم ودراية تامّين. كما يجب عليها إعلام الزبائن بمستوى الخدمات المقدمة وتصنيف الجهات التي تقدمها في الخارج، وجميع المعلومات الضرورية عن الحالة القانونية والاجتماعية للدول التي تشملها الرحلة، من حيث الملبس والعادات والتقاليد والدين، لتجنب زبائنها أية مفاجآت ضارة. ونحن ندعو في هذا البحث المشرع والقضاء في عالمنا العربي إلى إدراك أهمية هذا الالتزام والعمل على شيوعه وتطبيقه، كضمان لحماية المستهلكين في مواجهة جميع المهنيين المحترفين، في الوقت الذي تتجه فيه الحياة في دولنا النامية نحو المهنية، بعد تعقد وسائل الإنتاج والتوزيع، وعدم قدرة الإنسان العادي بمعرفته المحدودة على الإحاطة بشكل كامل بكل ما يستهلكه من السلع والخدمات. لذلك نجد من المهم النص على هذا الالتزام بوصفه قاعدة عامة في القوانين المدنية العربية أو بقوانين خاصة بحماية المستهلك، كما فعلت بعض القوانين ومنها القانون المدني الفرنسي، فالاختلال في التوازن المعرفي بين أطراف العقد لا يقل خطورة عن اختلال التوازن الاقتصادي، إذا لم يكن يفوقه، لأنه يستتبع خللاً في الرضا، الذي هو الركن الركين للعقد.

٦ – إن وكالة السياحة والسفر يجب أن تكون مسؤولة عقدياً، ليس عن أعمالها

فقط، وإنما أيضاً عن أعمال جميع من تستعين بهم في تقديم الخدمات السياحية من ممتهني تقديم هذه الخدمات، في الداخل والخارج، سواء كانوا يعملون في حقل اختصاص الوكالة ونشاطها أو في حقول أخرى ترتبط بالخدمات التي التزمت الوكالة تقديمها بموجب العقد الذي يربطها بزبائنها. فهذه المسؤولية، وإن كان فيها خروج عن القواعد العامة للمسؤولية عن فعل الغير، فإنها ضرورية لضمان حرص الوكالة في اختيار من تستعين بهم في تنفيذ العقد الذي أبرمته مع السائحين، في الوقت الذي يكون فيه هؤلاء في وضع لا يسمح لهم بالتأكد مقدماً من حقيقة مقدمي الخدمات ولا مستوى كفاءتهم، لأنهم عادة ما يكونون في دول أخرى.

٧ – وفي الختام نحن ندعو المشرع في دولنا العربية، إلى إصدار تشريع خاص يحكم أعمال السياحة ومنظميها ووكالاتها، مستلهماً أحسن المبادئ والقواعد التي وردت في القرار التوجيهي الأوروبي والقانون الفرنسي الذي صدر انسجاماً معه وفق ما تمت دراسته في هذا البحث.

في الختام، نرجو الله أن نكون قد وفقنا في هذا البحث وقدمنا ما يمكن أن يكون نافعاً لمشرعينا وقضاتنا وجميع الباحثين، فمنه نستمد العون وهو من وراء القصد.

المراجع

أولاً – باللغة العربية:

١ – أشرف جابر سيد، عقد السياحة، دراسة مقارنة في القانونين المصري والفرنسي، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠١.

٢ – فوزي عطوي، السياحة والتشريعات السياحية والفندقية في لبنان والبلاد العربية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت – لبنان، ٢٠٠٤.

٣ – محمد عبد الظاهر، عقد الفندقة، طبيعته القانونية، آثاره، مسؤولية الفندقي، دار النهضة العربية، القاهرة، 1997.

٤ – عدنان سرحان و نوري حمد خاطر، الأساس القانوني لالتزام المؤمن له بتقديم المعلومات، بحث منشور في كتاب الوقائع الصادر عن مركز البحث العلمي، جامعة الشارقة، ندوة التأمين والقانون، إصدارات جامعة الشارقة، ٢٠٠٤م.

ثانياً – باللغة الفرنسية:

1 - A Batteur, De la responsabilité des agences de voyages organizés, ver un cas autonome de responsabilité contractuelle du fait d'autrui, J.C.P, Éd.E.1992, 1, P.131.

2 - A.Batteur, Réflexions sur la réglementation nouvelle régissant le contrat de vente de voyages, D.1996, chron, p.82.

3 - A. Batteur, La protection illusoire du cosommateur par le droit spécial de la consommation: réflexions sur la réglementation nouvelle régissant le contrat de voyages, D. 1996, chron. p. 82.

4 - A.Chemel, Agence de Voyages, J-cl.com, fasc,880, no 643.

5 - A.Chemel, Agence de Voyages, J-CL.CIV., FASC.XL -a, 1977.

6 - A. Chemel, Tourisme: l'amélioration de la protection du consommateur de voyages, Contrats,consom., Fév. 1996, p.1.

7 - A.subremon, La directive " voyages a forfait " tourisprudence, no 2,. Sept 1990, P.5.
8 - B. Piganeau, L'assistance aux personnes in difficulté, PUF, 1993.
9 - C.Meyer - Royère, La responsabilité contractuelle du fait d'autrui des agences de voyages, R.J COM.1999, P.341.
10- Ch.Charpentier, Loi du 13 juillet 1992, l'avis des professionnels du tourisme, Gazette officielle du tourisme, no 1239, 29 août 1994, p.3.
11- F. Boulanger,Les relations juridique entre les agences de voyages et leur clientèle après l'arrêté du 14 juin 1982, JCP 1983, doct., 3117, p. 28.
12- H.Groutel, L'agent de voyages garant des prestataires de services auxquels il a recours, Resp.civ.et assur.1989, chron.no 21.
13- J. Calais -Auloy, Droit de la consommation, éd, Dalloz 1992.
14- J.Huet, Traité de Droit civil, Les principaux contrats speciaux, LGDJ, 1996.
15- JURIS COMPACT, Le consommateur& ses contrats Éd. JurisClasseur, 2002, Agence de voyages, no 800 -855.
16- L. Leveneur, obs. sur Cass. civ. 1er , 22 juin 2004, contrats, conc.consom.2004.comm.149.
17- Malaurie et Aynes, Les contrats speciaux, éd., Cujas,1993.
18- P.Couvrat, Les a gences de voyages en droit Français, 196, LGDJ.
19- P. Couvrat, note sous cass.1er.civ.27 oct.1970, D.1971, P.449.
20- P.Jourdain, La responsabilité contractuelle des agences de voyages de fait des prestataires de services auxquels elles ont recours, R.T.D.C, oct -déc.,1989, P.755
21- P. Jourdain Obs. sur Cass. civ. 1er , 22 juin 2004. RTD. Civ, no 1, Janvier - Mars 2005, P.149.
22- P. Jourdain, Observations, RTD. Civ, no 1, Janvier - Mars 2005, P.150.
23- PY, Répretoire de droit commercial, Dalloz, Recueil, Vo Agence de Voyages, 2002, p.14.
24- Ph.Le Tourneau et L. Cadiet, Droit de la responsabilité et des contrats, Éd. Dalloz, 2002 -2003.
25- R.Rodière, La resposabilité des contrats, Éd.Dalloz, 2002 -2003 des agences de voyages, D.1985, chron.p.241.
26- R.Rodière, note sous cass.civ.27 oct.1970, J.C.P., 1971, II,16624.

27- Rodière et B.Mercadal, Droit des transports terrestres et aériens, Dalloz, 1990.
28- S. Beaugendre, Contrat d'assistance et activité d'assurance, LGDJ, 2000.
29- Tandonet-Gency, Les tendances récentes de la jurisprudence relative à la responsabilité des agence de voyage et la loi du 13 juillet 1992, Gaz. Pal, 7-8 mars 2003.II. A.
30- Y. Dagorne -Labbé, note sous, Cass. civ.1er , 22 juin 2004, JCP, 2004. II.10197.