

الحماية الموضوعية والإجرائية للسائح المستهلك Protection of objectivity and procedure of the consumer tourist

بوسماحة الشيخ

مخبر البحث في تشريعات حماية النظام البيئي، كلية
الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تيارت / الجزائر
tiaret.envir2014@hotmail.com

تاريخ النشر: 2025/04/22

تاريخ القبول: 2025/01/19

تاريخ الإرسال: 2023/05/31

الملخص :

إن مجال حماية المستهلك لا ينحصر معناه أو مفهومه عند الاستهلاك في حد ذاته كونه ضرورة يمارسها المجتمع ككل ، ومن ثمة إن أفراد المجتمع كافة يندرجون في فئة المستهلكين ، أي عدم الوقوف في تحديد نطاقه عند فئة أو طبقة أو مجموعة ، منه لا يمكن تحديده بناء على المفهوم الاقتصادي بل يتعداه إلى المفهوم القانوني. وباعتبار السياحة أحد أهم مستلزمات الحضارة الحديثة لما تفرزه من آثار إيجابية إذ لا تتصور وجود بلد متحضر بلا فنادق ولا سياحة بدون تقديم مختلف السلع والخدمات التي يمكن أن تشبع الحاجات والرغبات وأذواق للسواح.

ذلك أن التطور الملحوظ في مجال السياحة والاستهلاك من خلال تزايد الخدمات السياحية المعروضة للسائح المستهلك ، إذ أصبح السائح مستهلكا في مختلف جوانب رحلته السياحية لتلبية احتياجاته من هذه السلع والخدمات.

لذلك سوف تتركز هذه الحماية حول قواعد المقررة في بعض النصوص القانونية والتنظيمية ، من ذلك قانون 06/99 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار ، و المرسوم التنفيذي رقم 39/90 يتعلق برقابة الجودة وقمع الغش المعدل والمتمم ، و القانون رقم 02/04 يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية المعدل والمتمم بقانون 06/10 ، وقانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش المعدل والمتمم.

الكلمات الدالة : المستهلك ، السائح ، الاعلام ، حماية المستهلك ، السائح المستهلك ، حماية السائح.

Summary:

The area of consumer protection is not limited to its meaning or concept when it is consumed in itself as a necessity practiced by society as a

الحماية الموضوعية والإجرائية للمستهلك

whole, hence that all members of society fall into the category of consumers, i.e. not to stand in determining its scope in a category, class or group, from which it cannot be determined on the basis of the economic concept but goes beyond the legal concept. As one of the most important requirements of modern civilization because of its positive effects, we do not imagine a civilized country with no hotels or tourism without the provision of various goods and services that can satisfy the needs, desires and tastes of tourists.

The remarkable development in the field of tourism and consumption through the increase of tourist services offered to the consumer tourist, as the tourist has become a consumer in various aspects of his tourist trip to meet his needs of these goods and services.

Therefore, this protection will be focused on the rules established in some legal and regulatory provisions, including Law 99/06, which defines the rules governing the activity of the Travel And Tourism Agency, Executive Decree 90/39 on quality control and suppression of amended and complementary fraud, law No. 04/02 sets out the rules applicable to amended business practices and is complemented by Law 10/06, and Law 09/03 on consumer protection and suppression of amended and complementary fraud.

Keywords: Consumer, Tourist, information, Consumer Tourist, Consumer Protection, Tourist Protection.

مقدمة:

على السائح المستهلك أن يكون على علم بكل ما يتعلق بالخدمات والمنتجات التي تعرض عليه قبل إبرام العقد ، لأنه لا يمكنه أن يعرف أو يفكر في كل ما يحتاجه أثناء إبرام العقد.

ونظرا لاعتبار أن فكرة التوازن العقدي بين طرف قوي من حيث المعلومات وهو المتدخل ممثلا في هذا الصدد بوكالة السياحة والأسفار وطرف ضعيف يحتاج إلى معلومات كافية لإبرام العقد وهو السائح المستهلك ، انطلاقا من هذا كانت الضرورة مطلوبة لحماية الطرف الضعيف من قبل الدولة بالاهتمام به من خلال منظومتها القانونية والاقتصادية وتجاوز القواعد التقليدية كونها غير كافية في الوقت الراهن.

ذلك أن تنوع مهام ووظائف وكالة السياحة والأسفار من خلال ممارسة نشاطها المهني التجاري ذو الطابع السياحي ، من خلال تنظيم رحلات وخدمات مرتبطة بها سواء تعلق الأمر بالنقل أو الحجز أو الإيواء أو تنظيم الرحلات والزيارات للمواقع الأثرية وغير ذلك...

بوساحة الشيخ

إن هذه الخدمات يجب أن تتم في إطار تعاقدى مثبت بسند تعدده وكالات السياحة والسفر يحدد حقوق وواجبات طرفي العقد ويوافق عليه السائح المستهلك.

كما أنه أحيانا تؤدي هذه الوكالات دور الوسيط أو الوكيل الذي يحكمه عقد الوكالة ، وأحيانا يتجاوز الأمر عندما تؤدي خدمات مباشرة لعملائها بوسائلها المملوكة لها ، فإنها تخضع لأحكام عقد المقاولة. غير أنه تطبيقا لنظرية الظاهر وحماية للسائح المستهلك حسن النية في التعاقد يمكن اعتبار وكالات السياحة والسفر وكيل ومقاول في آن واحد.

إذ يستشف من أحكام القانون رقم 06/99 المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار الجزائري في مادته الثالثة أن دور الوكالة يتجسد في بيع رحلات وإقامات فردية وجماعية بشكل مباشر أو غير مباشر ، فضلا عن أن عقد الرحلة هو عقد بيع ، فإن خدماتها مرتبطة بتنظيم وتسويق أسفار ورحلات سياحية وإقامات حسب نص المادة الرابعة من ذات القانون.

منه أصبح التعاقد هو عقد بيع خدمات حين تقوم الوكالة سلفا ببيع وتسويق الرحلات ، أو أن يكون العقد عقد مقاولة متى قامت بتنظيم الرحلة وإدارتها ، وسوف تتضح أكثر هذه المسألة عند معالجتنا لالتزامات الوكالة في القواعد الإجرائية للسائح المستهلك.

لذلك نرى أن اتساع مجال ضعف السائح المستهلك مرتبط بمدى اتساع مجالا المعاملات الاستهلاكية المبرمة بينه وبين الوكالة السياحية في ظل التطور العلمي والتكنولوجي ، كما أن إعداد نماذج مسبقة تتضمن شروطا تحقق مصالح المتدخل ، مما جعل تلك الشروط تتصف بالتعسف والإجحاف وأدت إلى غياب التوازن العقدي ، مما يستدعي أحيانا وجود قواعد لرقابة الجودة والغش وفقا لما هو مقرر في القانون رقم 39/90 المعدل والمتمم ، وأخرى تحددها قواعد الممارسات التجارية وفقا لما هو مقرر في القانون رقم 02/04 المعدل والمتمم بالقانون رقم 06/10 ، ذلك بغية تحديد قواعد ومبادئ الشفافية والنزاهة في الممارسة لإظهار حماية المستهلك وإعلامه ، إضافة إلى تحديد القواعد المطبقة في مجال حماية المستهلك وقمع الغش وفقا لما هو مقرر في القانون رقم 03/09 المعدل والمتمم . ففي ذات السياق لما نتكلم عن حماية المستهلك فإننا نقصد عموما كافة أفراد المجتمع باعتبارهم مستهلكين وفي هذه الدراسة السائح المستهلك.

ومنه الإشكال الذي يثار يتحدد بما إذا كان السائح المستهلك يتمتع بالحماية القانونية الكافية عند ممارسته وظيفة الاستهلاك أم لا ؟

من هنا سوف نعالج في هذه الورقة البحثية النظم القانونية التي استحدثت التدابير التي تحكم العلاقة التعاقدية بين الوكالة والسائح المستهلك ، ومن ثمة الوقوف عند حماية هذا الأخير قبل وأثناء تنفيذ العقد.

الحماية الموضوعية والإجرائية للمستهلك

المحور الأول: التدابير المعمول بها لحماية السائح المستهلك مكامن القوة والضعف في قانون

تضمن قانون السياحة والأسفار أن الاتفاق بين الوكالة والسائح يثبت بمسند معد سلفا ، وضياعه لا يؤثر على وجود وصحة العقد ، وأن السعر المتفق عليه لا يمكن مراجعته إلا بموجب بند في العقد¹ .

كما تتخذ السلطة الإدارية المختصة جميع التدابير التحفظية أو الوقائية الرامية إلى حماية صحة المستهلك ومصالحه من منتجات أو خدمات غير مطابقة للمقاييس أو المواصفات القانونية والتنظيمية² .

إلا أنه للتأكيد على تدابير الحماية فإن القانون يعزز حقوق المستهلك في الإعلام بالأسعار والتعريفات وشروط البيع والخدمات ، وكذا احترام قواعد الفوترة مع عدم تضمين العقد لشروط أو بنود تعسفية³ .

كما ينص القانون على تدابير تفرض على المتدخل متعلقة بالنظافة والنظافة الصحية للمواد وسلامتها ، واحترام أمن وسلامة المنتج واحترام مبدأي الضمان والإعلام⁴ .

مفاد جل هذه التدابير الحمائية تسمح للسائح المستهلك بحق التراجع العقدي وإلغاء كل شرط تعسفي يبطلانه ، وتتنعز هذه الحماية أكثر من خلال التمثيلية للمستهلك من طرف جمعيات حماية المستهلكين ، وكذا تدابير المرافقة للمجلس الوطني لحماية المستهلكين بالإضافة لما تقره النصوص القانونية ذات الصلة.

من الملاحظ أن التدابير الواردة في قانون حماية المستهلك وقمع الغش على وجه الخصوص فعالة ، لكنها لا تزال غير كافية لعدم وجود مدونة للاستهلاك تجمع كل التدابير التشريعية⁵ وعلى وجه الخصوص في النشاط السياحي.

إن هذه التدابير من شأنها توفير حماية للسائح المستهلك وفقا للمعايير الحمائية وتضمن حسن صيرورة قطاع السياحة والتقليل من النزاعات والإسهام غي الناتج المحلي والإجمالي للاقتصاد الوطني.

ولتعزيز نقاط القوة في القانون الجزائري يجب أن يتطور قطاع السياحة من خلال تقديم العروض الجيدة وترافقها حماية فعالة للسائح المستهلك ، ويصبح لهذا القطاع الأولوية ضمن السياسة العامة للدولة ، ويتم التقليل

¹ - المادتين 16،17 من القانون رقم 06/99 المؤرخ في 04 أبريل 1999 ، المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار ، الجريدة الرسمية عدد 24 المؤرخة في 07 أبريل 1999.

² - المواد 05، من 23 إلى 30 من القانون رقم 39/90 المؤرخ في 30 جانفي 1990 ، المحدد للقواعد المتعلقة برقابة الجودة وقمع الغش ، الجريدة الرسمية عدد 05 المؤرخة في 31 جانفي.

³ - المواد 4،5،10،29،30 من القانون رقم 02/04 المؤرخ في 23 جوان 2004 ، المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية المعدل والمتمم ، الجريدة الرسمية عدد 41 المؤرخة في 27 جوان 2004.

⁴ - المواد من 04 إلى 18 من القانون رقم 03/09 المؤرخ في 25 فيفري 2009 ، المحدد للقواعد المتعلقة بحماية المستهلك وقمع الغش ، الجريدة الرسمية عدد 15 المؤرخة في 08 مارس 2009.

⁵ - عائشة فضيل ، حماية السائح المستهلك في القانون المغربي والقانون المقارن ، مجلة القانون والأعمال الدولية ، جامعة سطات ، المغرب ، 2013 ، ص 02.

بوساحة الشيخ

من الآثار السلبية للتسويق السياحي ، وأن يكون المتدخل مسئولا عن الأضرار التي قد يتعرض لها السائح المستهلك متى كانت الخدمات أو المنتجات لا تتوافق مع ما يعرفه أو يفكر فيه السائح المستهلك.

أما من خلال نقاط الضعف في القانون الجزائري لم توجد أحكام محددة لقواعد المسؤولية الخاصة بإفلاس شركات السياحة والأسفار والآثار المترتبة عليها ، فإنه يلاحظ أن التدابير غير كافية لحماية السائح المستهلك ، فعلى الرغم من وجود منظومة قانونية تتعلق بالسياحة والأسفار والفندقة وحماية المستهلك منذ سنة 1989 ، وإن كان في السابق يطبق القانون المدني باعتباره قانون العقود والالتزامات منذ سنة 1975 ، إلا أنه لا يوجد أي ارتباط أو إشارة قوية للقواعد المتعلقة بالخدمات السياحية والأسفار في قوانين حماية المستهلك.

من هنا أن المشرع لم يضع قواعد تشريعية شاملة خاصة بحماية السائح المستهلك ، مع الاكتفاء بالنصوص القانونية المتفرقة التي تعامل السائح على حدا والمستهلك على حدا ، وفي بعض الأحيان يلجأ إلى الأحكام الواردة في قانون العقوبات كقاعدة عامة إلا ما أستثنى بنص خاص في قانون السياحة والأسفار¹ أو قانون حماية المستهلك² ، إضافة إلى الأحكام الجزائية في قانون الممارسات التجارية وقانون رقابة الجودة وقمع الغش.

ونظرا للتوجهات الجديدة للاقتصاد الجزائري في السنوات الأخيرة بالتحويل على الاقتصاد البديل لقطاع المحروقات تم إدراج قطاع السياحة من القطاعات الاستراتيجية ذات الأولوية بما تحققة اقتصاديا واجتماعيا ، وبالنظر إلى خصوصية القواعد المتعلقة بالسائح المستهلك يتطلب الأمر سن قواعد ثابتة وواضحة لهذا الفرع الجديد من فروع القانون الخاص بوضع له نظاما قانونيا متكاملا ومحددا.

ذلك أن هذا التقنين يجعل تدابير الحماية والإعلام والأمن والسلامة أكثر وضوحا للسائح المستهلك والمتدخل في العقد السياحي.

كما أن الهدف من التقنين الشامل وضع معايير دنيا تتعلق بالإعلام المقدم للسائح المستهلك وإبراز القواعد الناطمة للعقد و الآثار المترتبة عليه ، ليس هذا حماية للسائح المستهلك فقط بل كذلك للوكالة السياحية.

باعتبار أن المنظومة سوف تعزز حقوق ورفاهية السائح المستهلك من خلال حماية أفضل. ذلك أن تعزيز السياسات التي من شأنها تحسين الرفاهية الاقتصادية والاجتماعية تتطلب مبادئ متعلقة بالإعلام وحماية السياح في مجال السفر³ أو من خلال وجود مدونة لأخلاقيات السياحة والالتزام بالمسؤولية وضمان الشفافية لشروط التعاقد.

¹ - المواد من 34 إلى 45 من القانون رقم 06/99 المتعلق بنشاط وكالة السياحة والأسفار .

² - المواد من 68 إلى 85 من القانون رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

³ - عائشة فضيل ، المرجع السابق ، ص 06.

الحماية الموضوعية والإجرائية للمستهلك

المحور الثاني: القواعد الحمائية الإجرائية والموضوعية للمستهلك

باعتبار وكالة السياحة والأسفار مؤسسة تجارية تمارس بصفة دائمة نشاطا سياحيا في بيع مباشرة أو غير مباشرة لرحلات وإقامات فردية أو جماعية وكل أنواع الخدمات المرتبطة بها ، وتنظيم وتسويق أسفار ورحلات سياحية وإقامات جماعية ، تنظيم جولات وزيارات رفقة مرشدين داخل المدن والمواقع والآثار ذات الطابع السياحي والثقافي والتاريخي ، تنظيم نشاطات القنص والصيد البحري والتظاهرات الفنية والثقافية والرياضية والمؤتمرات والملتقيات المكملة لنشاط الوكالة أو بطلب من منظمتها ، وضع خدمات المترجمين والمرشدين السياحيين تحت تصرف السياح ، الإيواء أو حجز الغرف في المؤسسات الفندقية وكذا تقديم الخدمات المرتبطة بها ، النقل السياحي وبيع كل أنواع تذاكر النقل ، بيع تذاكر أماكن الحفلات الترفيهية والتظاهرات ذات الطابع الثقافي أو الرياضي أو ... ، استقبال ومساعدة السياح خلال إقامتهم ، القيام بإجراءات التأمين ضد المخاطر الناجمة عن النشاط السياحي لصالح الزبائن ، كراء السيارات بسائق أو بدونه ونقل الأمتعة وكراء البيوت المنقولة وغيرها من معدات التخييم...

يلاحظ أن المشرع أدرك مسألة الاختلال العقدي بين الوكالة والسائح المستهلك ، فمن خلال تقديم خدماتها فهي ملزمة بالإعلام القبلي والحماية من الإعلان الكاذب (الحماية الإجرائية) . ولم تقتصر - الحماية قبل الإبرام بل تستمر لمرحلة الإبرام وتنفيذ العقد السياحي ، وذلك من خلال حماية السائح المستهلك من الشروط التعسفية والالتزام بسلامته (الحماية الموضوعية) .

ذلك أن الحماية الإجرائية تهدف إلى إعادة التوازن العقدي بين الوكالة والسائح المستهلك من خلال إعمال مبدأ حسن النية في التعاقد والتعاون بين المتعاقدين ، ومن ثمة أن لجوء السائح المستهلك للوكالة هو انتفاع من خبرتها المهنية ، منه يفرض الالتزام بالإعلام في جانب الوكالة يقابله حق السائح المستهلك في الاطلاع على جميع المعلومات التي تمكنه من الاستفادة من الخدمات السياحية . وإذا كان هذا الالتزام أساس وجوده القضاء وتبنته التشريعات ومن بينها قانون 06/99 والمراسيم التطبيقية له¹ من خلال البيانات الواردة في الكتيبات والمنشورات التي تعرضها الوكالة على الجمهور بمناسبة التعاقد أو قبل إبرام العقد ، لكن من حق السائح المستهلك أثناء التعاقد الاطلاع على ما هو مثبت في مستند عقد الرحلة من اسم وعنوان منظمتها ، اسم وعنوان مقدم الخدمة السياحية ، تحديد شركة التأمين ، تفاصيل الخدمات خلال الرحلة ، حقوق والتزامات السائح المستهلك والوكالة ، السعر وكيفية مراجعته وتسديده وإلغاء الرحلة ، الالتزام بإعلام السائح المستهلك قبل بدء الرحلة² .

¹ - المادة 07 من المرسوم التنفيذي رقم 186/10 المؤرخ في 14 جويلية 2010 المحدد لشروط وكيفية إنشاء وكالة الأسفار واستغلالها ، الجريدة الرسمية عدد 44 المؤرخة في 21 جويلية 2010 .

² - المادتين 14،16 من القانون رقم 06/99 المتعلق بنشاط وكالة السياحة والأسفار .

بوساحة الشيخ

يعدّ إخلالا بالالتزام حالة عدم إعلام السائح المستهلك بضرورة الحصول على تأشيرة السفر متى كان بلد الاستقبال يشترطها ، أو عدم إعلامه بأن الناقل يواجه صعوبات مالية أو مقبلا على التصفية القضائية ، مما يترتب عليه تحمل الوكالة كامل المسؤولية عن الضرر.

منه أن الالتزام بالإعلام يقع على عاتق المتدخل¹ ، ويهدف إلى توضيح رضا السائح المستهلك قبل مرحلة التعاقد والساح له فيما بعد باقتناء السلعة أو الخدمة واستعمالها وهو على بصيرة وحتى ولو تضمن الإعلام الاحتياط أو التحذير ، لأنه بدون التعليمات يتعذر على السائح المستهلك الحصول على الغاية المرجوة.

ومن أجل ذلك ينبغي على السائح المستهلك أن يكون فضولي للاطلاع بنفسه على الخدمات السياحية². إلا أنه أمام حادثة الخدمات السياحية خاصة العقد السياحي الالكتروني وتعقيداته الفنية ، فإن السائح المستهلك لا يستطيع الحصول على كل المعلومات التي يريدها ، لذلك على المتدخل تقديم معلومات واضحة ودقيقة وغير مغشوشة وغير كاذبة ، أي تقديم إعلام موضوعي وهو ما حاول المشرع الجزائري مساهمته في قواعد الممارسات التجارية³ من خلال الشفافية وفرض على العون الاقتصادي إعلام الزبون بالأسعار والتعريفات والخدمات وشروط البيع في مرحلة ما قبل التعاقد ، وكذا في قانون نشاط وكالة السياحة والأسفار⁴ من خلال إلزام الوكالة بتحديد وصف الخدمات المقدمة وحقوق والتزامات الطرفين ، أما إذا أخلت بالتزام الإعلام فإنها تقع تحت طائلة الجزاءات الجزائية⁵.

كما يجب حماية السائح المستهلك من الإشهار والإعلان التجاري الكاذب طبقا للحماية المقررة في القانون⁶ ، فعلى الوكالة أن تبرز مزايا الخدمات السياحية لتشجيع السائح المستهلك على الاستفادة منها ، دون أن توقعه في الغلط وتدفعه إلى التعاقد ، وعندها يصبح الإشهار وسيلة للاحتيال والخداع بوصفه إشهار تضليلي ، وفي حالة ثبوت هذا الأخير فإن مسؤولية الوكالة تقع تحت طائلة الجزاءات الجزائية⁷.

إن المشرع الجزائري⁸ لا يميز بين الشخص الطبيعي والمنعوي لإضفاء صفة المستهلك متى كان هذا الأخير لا يمارس نشاطا مهنيا يحصل على موارده المهنية منه .

¹ - المادة 17 من القانون رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقع الغش.

² - j.beauchard , droit de la distribution et de la consommation, P.U.F ,1996,p 302.

³ - المادتين 4,5 من قانون 02/04 المتعلق بالممارسات التجارية.

⁴ - المادة 14 من القانون رقم 06/99 المتعلق بنشاط وكالة السياحة والأسفار.

⁵ - المادة 05 من القانون رقم 06/99 المتعلق بنشاط وكالة السياحة والأسفار.

⁶ - المادة 03 فقرة 03 من القانون رقم 02/04 المتعلق بالممارسات التجارية ، المادة 02 فقرة 08 من القانون رقم 39/90 المتعلق برقابة الجودة وقع الغش المعدل والمتمم.

⁷ - المادة 45 من القانون رقم 06/99 المتعلق بنشاط وكالة السياحة والأسفار ، المادة 28 من قانون 02/04 المتعلق بالممارسات التجارية.

⁸ - المادة 03 فقرة 02 من القانون رقم 02/04 المتعلق بالممارسات التجارية.

الحماية الموضوعية والإجرائية للمستهلك

ذلك أن الشخص المستفيد من الحماية القانونية للشروط التعسفية هو السائح المستهلك الذي يقتني السلعة أو الخدمة و/أو المستعمل لها.

ففي حالة اقتناء السلعة أو الخدمة من السائح المستهلك نكون أمام شخص مستهلك (عقد الاستهلاك) ، الذي غالبا ما يستعمل السلعة أو الخدمة ، كما أنه بالضرورة هذا الاستعمال لاحق للاقتناء لكنه ليس في كل الأحوال ملازما له فقد يستعمله شخصا آخر وليس طرفا في عقد الاستهلاك ولكنه مستهلك مستفيد ، لكن وصف شخص آخر بالمستهلك لا يمتد إليه أثر العقد طبقا لمبدأ نسبية أثر التعاقد¹.

منه أن الحماية المقررة من الشروط التعسفية للسائح المستهلك الطرف في العقد فقط دون المستهلك المستفيد. أثبت الواقع أن وكالات السياحة والأسفار تفرض شروطا مسبقة على السائح المستهلك أمام ضعفه التعاقد² ، كون أن العقد السياحي من عقود الإذعان الذي يجد فيه السائح المستهلك نفسه ملزما بإبرامه دون أن تكون له الحرية في تحديد شروطه وأثاره.

ذلك أن حاجة السائح المستهلك الماسة للخدمة السياحية تجعله يقبل التعاقد أحيانا دون مناقشات أو مفاوضات ، فعلى الرغم من وجود الرضا إلا أنه مفروض . وباعتبار العقد السياحي من العقود الاستهلاكية فإن السائح المستهلك يتمتع بالحماية المقررة من الشروط التعسفية الواردة في العقد³ ويظهر ذلك من خلال الاختلال الظاهر في التوازن بين حقوق والتزامات المتعاقدين.

إن عدم تكافؤ العلاقات العقدية في الوقت الحالي فرضته القدرة الاقتصادية للوكالات السياحية أما سائح مستهلك جاهل للمبادئ والقواعد القانونية لعقود الاستهلاك.

لذلك فإن هذه الحماية ترتب أثر التعديل أو الإلغاء للشروط التعسفي حالة إدراجه في العقد السياحي ، أو المطالبة بالتعويض عن الضرر. كما أنه لا يمكن للوكالة الاستفادة من الحماية في مواجهة الشرط التعسفي إذا كان للعقد علاقة مباشرة مع ممارسة النشاط المهني⁴

لذلك لابد من توفير حماية للسائح المستهلك عند إبرام العقد من خلال تطبيق القوانين والنصوص التنظيمية للحد من تعسف وكالات السياحة والأسفار ، من خلال التحديد المسبق لمضمون العقد السياحي ، بتحديد عناصره والتفاوض لمناقشة شروط العقد والاطلاع عليها وقراءتها ، والاستفادة من حملة التفكير قبل الإبرام.

¹ - أسامة أحمد بدر ، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني ، دراسة مقارنة ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية 2005 ، ص 79.

² - غمري عز الدين ، حماية الرغبة المشروعة للمستهلك في القانون الجزائري -دراسة مقارنة- رسالة ماجستير ، جامعة وهران 2005 ، ص 08.

³ - المادة 06 من القانون رقم 02/04 المتعلق بالممارسات التجارية.

⁴ - PH. Malinvaud, droit des obligations, les mécanismes juridiques des relations économiques, LITEC.coll droit et gestion; 6 éd;1992;n91;p97.

بوساحة الشيخ

من الملاحظ أن المشرع وفر حماية من الشروط التعسفية من خلال تعداد أنواعها¹ التي وردت على سبيل المثال لا الحصر² لكون حرية التعاقد تسمح بوجود أنواع لا حصر لها ، مما يعطي مجالاً واسعاً للتنظيم من أجل حظر بعض البنود لاعتبارها تعسفية.

وفي ظل رواج الصناعة السياحية يتطلب الأمر توفير حماية فعالة للسائح المستهلك ، أي على الوكالة السياحية الالتزام بسلامة السائح المستهلك وهو التزام بتحقيق نتيجة وليس فقط ببذل العناية ، لكن هذا الالتزام يجد أساسه في فكرة الضمان المنصوص عليها في التقنين المدني³ ، ذلك على اعتبار أن سلامة السائح المستهلك من أهم مستلزمات العقد السياحي ، ويمكن ربط هذا الالتزام بتوفير أمن السائح المستهلك وفي حالة تعرض هذا الأخير لضرر عليه إثبات خطأ الوكالة السياحية .

ذلك أن الوكالة السياحية ليست ملزمة فقط باتخاذ الإجراءات التي من شأنها توفير أمن السائح المستهلك وإنما تتحمل مسؤولية ضمان سلامته من أي خطر تنطوي عليه الخدمة السياحية.

وبالرجوع لأحكام القانون⁴ نستشف أن الوكالة ملزمة ببذل عناية الرجل الحريص لا العادي ، وإلا سوف تتحمل تبعات نشاطها باعتبارها مخني ، وأن يبذل المتدخل قصار جهده لتمام الرحلة في ظروف آمنة. كما أن الوكالة السياحية لا يتوقف التزامها عند حسن اختيار مقدمي الخدمة السياحية بل يتعداه إلى دورها الرقابي لمراقبة أعمال مقدمي الخدمة أثناء تنفيذ العقد السياحي. لأنه في إطار عملها يجب أن تتخذ كل الاحتياطات التي من شأنها توفير أمن السائح المستهلك وممتلكاته التي تقبل التكفل بها.

وطبقاً لأحكام قانون نشاط وكالة السياحة والأسفار⁵ أنه يقع على عاتق الوكالة الالتزام بسلامة السائح المستهلك وحمايته تنفيذاً للعقد السياحي ، ومن هنا هذا الالتزام بتحقيق نتيجة ولا يمكن لها أن تخلص منه إلا بإثبات السبب الأجنبي.

خاتمة :

إن ازدهار القطاع السياحي مرهون بما يوفره تشريع أي بلد من قواعد حامية للسائح المستهلك ، التي تعتبر بمثابة ضمانات قانونية.

وعلى الرغم من عدم وجود مدونة خاصة بالسائح المستهلك ، إلا أن هناك علاقة وطيدة بين القطاع السياحي والسائح المستهلك (أي علاقة بين قانون السياحة وقانون الاستهلاك) .

¹ - المادة 29 فقرة 3، 4، 5، 6 من القانون رقم 02/04 المتعلق بالممارسات التجارية.

² - المادة 30 من القانون رقم 02/04 المتعلق بالممارسات التجارية.

³ - المادة 17 فقرة 02 من الأمر رقم 58/75 المؤرخ في 20 سبتمبر 1975 المتضمن التقنين المدني ، المعدل والمتمم .

⁴ - المادة 18 من القانون رقم 06/99 المتعلق بنشاط وكالة السياحة والأسفار.

⁵ - المادتين 04، 18 من القانون رقم 06/99 المتعلق بنشاط وكالة السياحة والأسفار.

الحماية الموضوعية والإجرائية للمستهلك

كما أن طبيعة العقد السياحي ينتج عنه تعدد في الالتزامات ويرتب ازدواجا في المسؤولية ، فتسأل الوكالة شخصا باعتبارها متعاقدا ، وتسأل غيريا باعتبارها تلجأ إلى الغير لتنفيذ العقد.

على الرغم من وجود قواعد توفر حماية للسائح المستهلك ، إلا أنه عمليا يلاحظ أن قانون نشاط وكالة السياحة والأسفار وحده غير كاف إذ لابد من إعمال القواعد العامة الواردة في التقنين المدني.

ذلك أن الالتزام بالإعلام والسهر على تنفيذ الخدمة السياحية غاية السائح المستهلك حتى تتحقق تسليته وترفيهه.

لكن يلاحظ على التشريع الجزائري أنه اهتم كثيرا بتنظيم ونشاط وكالات السياحة والأسفار ولم يعط أهمية كبيرة للعلاقة بين هذه الأخيرة والسائح المستهلك بشكل دقيق ومنظم.

قائمة المراجع:

1. أسامة أحمد بدر، حماية المستهلك في التعاقد الالكتروني ، دراسة مقارنة ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية 2005.
2. عائشة فضيل ، حماية السائح المستهلك في القانون المغربي والقانون المقارن ، مجلة القانون والأعمال الدولية ، جامعة سطات ، المغرب ، 2013.
3. غمري عز الدين ، حماية الرغبة المشروعة للمستهلك في القانون الجزائري -دراسة مقارنة- رسالة ماجستير ، جامعة وهران 2005.
4. j.beauchard , droit de la distribution et de la consommation, P.U.F ,1996.
5. PH. Malinvaud, droit des obligations, les mécanismes juridiques des relations économiques,LITEC.coll droit et gestion; 6 éd;1992;n91.
6. الأمر رقم 58/75 المؤرخ في 20 سبتمبر 1975 المتضمن التقنين المدني ، المعدل والمتمم
7. القانون رقم 39/90 المؤرخ في 30 جانفي 1990 ، المحدد للقواعد المتعلقة برقابة الجودة وقمع الغش ، الجريدة الرسمية عدد 05 المؤرخة في 31 جانفي.
8. القانون رقم 06/99 المؤرخ في 04 أفريل 1999 ، المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار ، الجريدة الرسمية عدد 24 المؤرخة في 07 أفريل 1999
9. القانون رقم 02/04 المؤرخ في 23 جوان 2004 ، المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية المعدل والمتمم ، الجريدة الرسمية عدد 41 المؤرخة في 27 جوان 2004
10. القانون رقم 03/09 المؤرخ في 25 فيفري 2009 ، المحدد للقواعد المتعلقة بحماية المستهلك وقمع الغش ، الجريدة الرسمية عدد 15 المؤرخة في 08 مارس 2009.
11. القانون رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.
12. المرسوم التنفيذي رقم 186/10 المؤرخ في 14 جويلية 2010 المحدد لشروط وكيفية إنشاء وكالة الأسفار واستغلالها ، الجريدة الرسمية عدد 44 المؤرخة في 21 جويلية 2010 .