مجلة حقوق الإنسان والحريات العامة
(م.ح.إ.ح.ع)

المجلد: 11– العدد: .01سنة: 2026
ص: من 357 إلى 391..

الحماية القانونية للسائح في عقود السياحية الالكترونية المبرمة عبر المنصات الرقمية

The Legal Protection of Tourists in Electronic Tourism Contracts on Digital Platforms

بوعبد الله بلمختار*

جامعة وهران 2 محمد بن أحمد

belmokhtarbouabdellah@hotmail.com

تاريخ الاستلام: .2026/05./30- تاريخ القبول: 2026/06./21-

تاريخ النشر: ..2026/06/30

الملخص:

لقد أصبحت مسألة حماية السائح عبر المنصات الرقمية حديث الساعة، خصوصا في ظل الانتشار للتعاقد الإلكتروني. وتزداد أهميتها بسبب المخاطر التي قد يتعرض لها السائح عبر شبكات التواصل الاجتماعي، كاحتمال تقديم معلومات غير دقيقة أو مضللة. ولذلك سعت العديد من الدول إلى وضع آليات قانونية تضمن حماية المستهلك السياحي في البيئة الرقمية.

وفي هذا الصدد، حاول المشرع الجزائر ي رسم إطار قانوني لحماية السائح في البيئة الرقمية والإحاطة بكل جوانب المهمة، إلا انه مازالت تكتنفه بعض النقائص. الأمر الذي يقتضي تحديث النصوص القانونية وتكييفها مع خصوصيات

*المؤلف المرسل.

العقد الالكتروني في المجال السياحي لضمان حماية أكثر فعالية، مع اقتراح سبل تعزيز هذه الحماية بما يضمن حقوق السائح الإلكتروني.

الكلمات المفتاحية: منصات رقمية؛ عقد؛ سياحة الكترونية؛معطيات شخصية؛ السائح.

Abstract:

The protection of tourists through digital platforms has become a prominent contemporary issue, particularly with the increasing spread of electronic contracting. The importance has increased due to the risks tourists may face through social media networks; many countries have adopted legal mechanisms aimed at protecting in the digital environment.

The Algerian legislator has attempted to establish a legal framework to protect tourists However, this framework still suffers from certain shortcomings, which calls for updating legal texts and adapting them to the specific nature of electronic contracts. This article also seeks to propose ways to strengthen Safeguards for the rights of tourists.

Keywords: Digital Platforms; Contract; E-Tourism, Personal Data; Tourist.

مقدمة

لم تعد السياحة عبر العالم تقتصر على التنقل الجغرافي فحسب، بل أصبحتترتبط ارتباطًا وثيقًا بالتكنولوجيا الحديثة وفي مقدمتها العقود السياحية الالكترونية، كالحجز الإلكتروني للفنادق، واقتناء تذاكر السفر بالدفع الالكتروني، وتنظيم الرحلات عبر المنصات الرقمية.[1]فالسائح لم يعد يعتمد على

[1]UN Tourism. *Global Report on Tourism and Digital Transformation*. Madrid, 2023, p. 126.

الطرق التقليدية في تنظيم رحلاته، بل أصبح ينجز أغلب ترتيبات رحلته عبر الفضاء الإلكتروني، ابتداءً من اختيار الوجهة وصولًا إلى إبرام العقود السياحية بمختلف أنواعها.

لذا أضحى مفهوم التعاقد الإلكتروني بطبيعته غير المادية، من المفاهيم الجديدة تخفي اختلالًا في موازين القوى بين السائح ومقدمي الخدمات.[1] مما يستدعي تدخلًا قانونيًا يضمن التوازن، ويحد من المخاطر المحتملة. كما يثير تساؤلات جوهرية حول مدى تمتع السائح بالحماية القانونية الكافية في بيئة افتراضية قد تفتقر أحيانًا إلى الضمانات التقليدية.

إن مسألة حماية السائح عند تعاقده إلكترونيًا تكتسب أهمية خاصة، لاسيما عند تعدد المتدخلين في العملية السياحية وتعقيدات العلاقات التعاقدية الناتجة عنها. فالسائح بوصفه مستهلكًا للخدمة، قد يجد نفسه عرضة لممارسات غير مشروعة أو شروط تعاقدية مجحفة، الأمر الذي يستدعي وجود إطار قانوني واضح وفعال يضمن حقوقه ويحدد التزامات مختلف الأطراف.[2]

ومن هذا المنطلق، يطرح موضوع **الحماية القانونية للسائح عند إبرام العقود السياحية الإلكترونية عبر المنصات الرقمية في الجزائر** نفسه كإشكالية تستحق البحث، بهدف الوقوف على مدى فعاليةالتشريع الجزائري في مواكبة هذا

[1] محمد الصغير بعلي، *العقود الإلكترونية في التشريع الجزائري*، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، 2020، ص. 62.

[2] قانون رقم 09-03 مؤرخ في 14 يناير 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ج. ر.، العدد 03، مؤرخة في 08 مارس 2009، ص. 12.

التطور، وقدرته على توفير حماية متوازنة، تعزز الثقة في المعاملات السياحية الإلكترونية وتدعم تنمية القطاع السياحي في البيئة الرقمية.[1]

تتجلى دوافع وأسباب اختيار هذا الموضوع في معرفة مدى نجاعة الإطار القانوني الجزائري في مواكبة التحول الرقمي وتحقيق التوازن بين أطراف العقد السياحي الإلكتروني، باعتبار أن هذا الموضوع يعالج أحد أبرز المستجدات التي عرفها قطاع السياحة الحديثة، والمتمثل في انتقال إبرام العقود السياحية من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني عبر المنصات الرقمية.

ولم يقتصر هذا التحول على تغيير آليات ووسائل التعاقد فحسب، بل أفرز أيضًا واقعًا قانونيًا جديدًا يثير العديد من التحديات والإشكالات المتعلقة بمدى كفاية الحماية القانونية المقررة للسائح الإلكتروني، وكذا فعالية الضمانات القانونية الكفيلة بصون حقوقه. وتتجلى أهمية ذلك خاصة في ظل ما قد يتعرض له السائح من مخاطر مرتبطة بالغموض في المعلومات، أو الإخلال بتنفيذ الالتزامات التعاقدية، في بيئة رقمية تتسم بالتطور السريع، الأمر الذي يبرز ضرورة توفير حماية قانونية فعالة لهذا الطرف باعتباره الطرف الأضعف في العلاقة التعاقدية.

كما نسعى من خلال هذا البحث إلى الإجابة عن الإشكالية التالية: *إلى أي مدى يوفّر القانون الجزائري حماية فعّالة وكافية للسائح عند إبرامه للعقود السياحية إلكترونيًا عبر المنصات الرقمية؟ وما هي أهم المخاطر التي قد يتعرض لها،*

[1] قانون رقم 18-05 مؤرخ في 10 ماي 2018 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، ج. ر.، العدد 28، مؤرخة في 16 ماي 2018، ص. 4.

والضمانات والآليات القانونية المقررة لتوفير الحماية اللازمة له؟

ولمعالجة هذه الإشكالية، اعتمدنا على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، وذلك من خلال وصف الإطار القانوني المنظم للعقود السياحية الإلكترونية، وتحليل مضمون النصوص القانونية ذات الصلة، بما يساهم في إبراز مدى كفاية وفعالية الحماية القانونية المقررة للسائح في البيئة الرقمية.

وبناءً على ما سبق، ارتأينا تقسيم دراسة هذا الموضوع إلى مبحثين أساسيين؛ خصصنا المبحث الأول لدراسة خصوصية العقود السياحية الإلكترونية في ظل الانفتاح الرقمي، في حين تناول المبحث الثاني المخاطر والآليات القانونية المرتبطة بهذا النوع من العقود.

ففي المبحث الأول، سعينا إلى بيان مفهوم العقد السياحي الإلكتروني وخصائصه، مع إبراز الدور الذي تؤديه المنصات الرقمية في إبرام العقود السياحية وتسهيل المعاملات بين مختلف الأطراف. وقد تم ذلك من خلال التطرق، في المطلب الأول، إلى التعريف الفقهي والقانوني للعقد السياحي الإلكتروني وبيان أهم خصائصه، ثم تناولنا، في المطلب الثاني، دور المنصات الرقمية في إبرام العقود السياحية وأثرها في تطوير المعاملات السياحية الإلكترونية.

أما المبحث الثاني، فقد خصصناه لدراسة المخاطر القانونية المرتبطة بالعقود السياحية الإلكترونية، وذلك عبر توضيح أهم الإشكالات والتحديات التي قد تواجه السائح الإلكتروني أثناء التعاقد عبر الوسائط الرقمية، وهو ما تناولناه في المطلب الأول. ثم تطرقنا، في المطلب الثاني، إلى الضمانات والآليات المقررة لحماية

السائح في البيئة الرقمية، سواء من خلال القواعد القانونية المنظمة أو الوسائل التقنية الحديثة التي تهدف إلى تعزيز الثقة والأمان في المعاملات السياحية الإلكترونية.

المبحث الأول: خصوصية العقود السياحية الإلكترونية

في ظل الانفتاح المتسارع في مجال التكنولوجيا الرقمية وارتباطه المباشر بقطاع السياحة، شهد النشاط السياحي خلال السنوات الأخيرة تطورًا ملحوظًا نتيجة الانتشار الواسع للتقنيات الرقمية،[1] حيث انتقلت أغلب المعاملات السياحية من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني، وهو ما أفرز ما يُعرف بالعقد السياحي الإلكتروني.[2] ويتميز هذا النوع من العقود بجملة من الخصائص التي تجعله مختلفًا عن العقود التقليدية، سواء من حيث وسيلة الإبرام، أو طبيعة الأطراف، أو آليات التنفيذ.[3]

وانطلاقًا من ذلك، فإن دراسة خصوصية العقود السياحية الإلكترونية تقتضي تحديد مفهومها من خلال التطرق إلى مختلف التعريفات الفقهية والقانونية التي تناولتها، نظرًا لما قد يثيره هذا المفهوم من غموض ينعكس على تحديد حقوق والتزامات الأطراف المتعاقدة، خاصة في ظل البيئة الرقمية التي تتسم بالسرعة وغياب التواجد المادي بين الأطراف[4]. وعليه، ارتأينا تقسيم هذا المطلب إلى ثلاثة فروع؛ نتناول في الفرع الأول المفهوم الفقهي للعقد السياحي الإلكتروني، بينما

[1] محمد حسين منصور، *العقود الإلكترونية – دراسة في القانون المدني والتجاري*، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2018، ص. 112.

[2] عبد الرزاق السنهوري، *الوسيط في شرح القانون– نظرية الالتزام بوجه عام*، ج. 1، دار النهضة العربية، القاهرة، د. ت.، ص. 45.

[3] علي فيلالي، *الالتزامات: النظرية العامة للعقد*، دار الهومة للنشر، الجزائر، 2012، ص. 67.

[4] عبد الرزاق السنهوري، *المرجع السابق*. ص. 62.

نخصص الفرع الثاني للمفهوم القانوني له، أما الفرع الثالث فنبحث فيه خصائص العقد السياحي الإلكتروني.أما المطلب الثاني، فسنخصصه لدراسة دور المنصات الرقمية في إبرام العقود السياحية الإلكترونية، من خلال إبراز أهميتها في تسهيل عملية التعاقد وتقريب الخدمات السياحية من المستهلك.إضافة إلى بيان أثرها في تطوير المعاملات السياحية وتعزيز السرعة والفعالية في إبرام العقود وتنفيذها.

المطلب الأول: ماهية العقود السياحية الإلكترونية

إن الإحاطة بمفهوم العقود السياحية الإلكترونية يقتضي تبني مقاربة مزدوجة، تقوم من جهة على استعراض ما أفرزه الفقه القانوني من تعريفات وتحليلات[2]، باعتباره المصدر الأول لتأصيل المفاهيم المستحدثة، ومن جهة أخرى على تحليل النصوص التشريعية ذات الصلة، التي سعت إلى تنظيم المعاملات الإلكترونية ووضع إطار قانوني لها.[3]ويبرز في هذا السياق دور التشريع الجزائري، لاسيما القانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، الذي وضع مجموعة من القواعد العامة التي يمكن الاستناد إليها في تأطير العقود السياحية الإلكترونية، رغم عدم تخصيصه تنظيماً مستقلاً لها.[1] كما يمكن الاستئناس بأحكام القانون المدني الجزائري فيما يتعلق بتكوين العقد وأركانه وآثاره، باعتباره الإطار العام الناظم للعلاقات التعاقدية.[2]

وبذلك، فإن فهم العقود السياحية الإلكترونية لا يمكن أن يتحقق إلا من

[1] أحمد عبد الكريم سلامة، *القانون الدولي الخاص الإلكتروني*، دار النهضة العربية، القاهرة، 2010، ص. 67.

[2] الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975المتضمن القانون المدني، ج. ر.، العدد 78، مؤرخة في 30 سبتمبر 1975، ص. 990. (المعدل والمتمم).

خلال الربط بين الاجتهاد الفقهي والتأطير التشريعي، بما يسمح بإبراز خصوصيات هذا النوع من العقود وتحديد مكانته ضمن التصنيفات القانونية الحديثة.

أولاً: المفهوم الفقهي للعقود السياحية الإلكترونية

يشير الفقه المعاصر إلى أن العقد السياحي الإلكتروني يشكل أحد أشكال التعاقد عن بُعد، يتميز بعدم حضور الأطراف ماديًا، واعتمادهم على وسائط تقنية حديثة لإبرام العقد، وهو ما يتيح تحقيق مرونة أكبر في العمليات التعاقدية، ويمنح العقد طابعًا خاصًا يجمع بين سمات العقود الإلكترونية من جهة، وخصوصيات النشاط السياحي من جهة أخرى.[1]

ويرى بعض الفقهاء أن هذا العقد يمكن تعريفه بأنه الاتفاق الذي يكون موضوعه تقديم خدمة سياحية محددة، مثل حجز الفنادق، أو تذاكر السفر، أو تنظيم الرحلات والرحلات الجماعية، ويتم التعبير فيه عن إرادة الأطراف عبر وسائط رقمية، ما يعني أن الإرادة تتجسد في شكل إلكتروني دون الحاجة إلى تواجد مادي مباشر.[2] ويترتب على هذا الوصف الفقهي أن العقد السياحي الإلكتروني يهدف إلى تبيان طبيعة الالتزامات، ووسائل إثباتها، ومسؤولية الأطراف في حال عدم تنفيذ الالتزامات، بما يعكس التحديات القانونية التي يفرضها الانتقال من التعاقد التقليدي إلى التعاقد الإلكتروني، خصوصًا في بيئة رقمية تتسم بالسرعة وتعدد الوسائط التكنولوجية.

ثانيا: المفهوم القانوني للعقود السياحية الإلكترونية في التشريع الجزائري

[1] Bergey Jean-Sylvestre, *Le commerce électronique et ses problématiques juridiques*, Maison d'édition, Paris, 2012, p. 88.

[2] أحمد عبد الكريم سلامة، المرجع السابق، ص. 67.

لم يضع المشرع الجزائري على الصعيد القانوني تعريفًا صريحًا للعقد السياحي الإلكتروني، إلا أنه ضمن القانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية رسم إطارًا عامًا للتعاقد عن بُعد.[1] فقد نصت المادة 6 من هذا القانون على أن التجارة الإلكترونية تشمل كل نشاط تجاري يتم عن بعد عبر وسائل الاتصالات الإلكترونية، وهو ما يتيح اعتباره قاعدة عامة يمكن تطبيقها على العقود السياحية الإلكترونية باعتبارها أحد تطبيقات التجارة الإلكترونية. كما أكدت المادة 10 على ضرورة توفير معلومات مسبقة للمستهلك؛ إذ ألزمت المورد الإلكتروني بتقديم بيانات واضحة تتعلق بهويته، وخصائص السلعة أو الخدمة، وسعرها، وشروط التعاقد.[2] وهذه الأحكام تضمن مستوى من الشفافية، وتحد من المخاطر التي قد يتعرض لها السائح الإلكتروني، لا سيما فيما يتعلق بالغموض في المعلومات أو سوء فهم شروط العقد.

وبناءً على ذلك، يمكن استنتاج تعريف قانوني للعقد السياحي الإلكتروني على النحو التالي:

هو « *عقد يُبرم عن بُعد بين متعامل إلكتروني (مثل وكالة سياحة، شركة نقل، فندق) ومستهلك، عبر وسيلة إلكترونية، بهدف تقديم خدمة سياحية، مع مراعاة الالتزامات القانونية المتعلقة بالشفافية وتقديم المعلومات المسبقة* ». كما نص عليها القانون رقم 18-05. ويُبرز هذا التعريف التلاقي بين الفقه والقانون، حيث يجمع بين الطبيعة العملية للعقد في البيئة الرقمية وبين الضمانات القانونية التي

[1] المادة 6 من القانون رقم 18-05 *المتعلق بالتجارة الالكترونية* السالف الذكر.

[2] المادة 10 من القانون رقم 18-05 *المتعلق بالتجارة الالكترونية* السالف الذكر.

يوفرها التشريع الجزائري لحماية حقوق الأطراف، لا سيما المستهلك، في القطاع السياحي الإلكتروني.

ثالثا: خصائص العقد السياحي الالكتروني

إن العقد السياحي الإلكتروني يمثل تطورًا نوعيًا في مجال التعاقد، حيث انتقلت الإرادة التعاقدية من الإطار المادي التقليدي إلى الفضاء الرقمي. ويستلزم هذا التحول مواكبة تشريعية وفقهية لضمان حماية الأطراف وخصوصًا المستهلك.[1]ولضبط العلاقات القانونية في بيئة رقمية تتسم بالسرعة وتعدد الوسائط التكنولوجية يستلزم فهمًا دقيقًا لآثارها القانونية من جهة، وحماية الأطراف المتعاقدة الكتر ونيا من جهة أخرى.

ومن جملة الخصائص التي يتميز بها العقد السياحي الالكتروني عن غيره من العقود هي كالآتي:

أ. الاعتماد على الوسائط الرقمية: تُعد الوسائط الرقمية الركيزة الأساسية لهذا العقد، إذ يتم من خلالها عرض الخدمة، واستلام القبول، وتبادل البيانات بين الأطراف بشكل إلكتروني. فالإيجاب عادة ما يتخذ شكل عرض رقمي مفصل عبر المنصة الرقمية، بينما يتحقق القبول من خلال استجابة المستهلك لهذا العرض بالنقر على خيار الموافقة أو إرسال طلب إلكتروني.[2]

ب. الطبيعة المزدوجة للعقد: يمتاز العقد السياحي الإلكتروني بطابع

[1] أسامة أحمد بدر، *حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني*: دارسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، 2005، ص. 31.

[2] Jacques Ghestin, *Traité de droit civil – La formation du contrat*, LGDJ, Paris, 1993, p. 305.

مزدوج؛ فهو من جهة عقد إلكتروني يخضع للقواعد العامة للتعاقد عن بُعد، ومن جهة أخرى عقد سياحي يرتبط بخدمات متكاملة تشمل النقل والإقامة والخدمات الترفيهية. هذا المزج يجعل العقد أكثر تعقيدًا مقارنة بالعقود الإلكترونية البسيطة، ويستلزم مراعاة خصوصيات النشاط السياحي.[1]

ج. **عقد يُبرم عن بُعد:** يتميز العقد السياحي الإلكتروني بكونه عقدًا يُبرم عن بُعد، إذ لا يتطلب حضور الأطراف ماديًا. ويتم إبرام العقد عبر الوسائط الرقمية، مثل المواقع الإلكترونية أو التطبيقات المخصصة لحجز الخدمات السياحية، وهو ما يعكس قدرة التكنولوجيا على تمكين الأطراف من إبرام التصرفات القانونية دون الحاجة إلى الاجتماع في مجلس عقد واحد.[2]

د. **تعزيز الشفافية وحماية المستهلك:** ينص القانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية على ضرورة توفير المعلومات المسبقة للمستهلك، بما يشمل هوية المورد، خصائص الخدمة، سعرها، وشروط التعاقد. [4] تهدف هذه النصوص إلى حماية المستهلك، وضمان تحقيق توازن معرفي بين الأطراف، وتعزيز الثقة في المعاملات الرقمية.

هـ. **مرونة انعقاد العقد وقواعد الإثبات:** يتيح العقد السياحي الإلكتروني مرونة في تحديد زمان ومكان انعقاده، إذ يُعد العقد مكتملًا بمجرد تحقق الإيجاب

[1] أحمد أبو الوفاء، *العقود الإلكترونية وإثباتها في القانون المدني*، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2010، ص.45.

[2] محمد حسين منصور، *الإثبات التقليدي والالكتروني*، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006، ص. 145.

والقبول عبر الوسائط الرقمية. ومع ذلك، يطرح هذا النوع من العقود إشكالات قانونية تتعلق بحجية المستندات الإلكترونية والإثبات أمام القضاء، وهو ما يستدعي التزام الأطراف بالقواعد القانونية المنظمة للتعاملات الرقمية.[1]

و. **الاعتماد على التكنولوجيات الحديثة:** يُسهم العقد السياحي الإلكتروني في تعزيز وتحقيق أمن المعاملات من خلال الاعتماد على تقنيات حديثة، مثل التوقيع الإلكتروني، التحقق من الهوية، وأنظمة الدفع الإلكتروني. وتساعد هذه الوسائل في حماية حقوق الأطراف، والحد من الغش أو التلاعب في العمليات السياحية عبر الإنترنت، بما يعزز الثقة في البيئة الرقمية.[2]

المطلب الثاني: دور المنصات الرقمية في إبرام العقود السياحية الالكترونية

لقد أصبح الاعتماد على المنصات الرقمية أمرًا أساسيًا في إتمام العقود السياحية الإلكترونية. تمثل هذه المنصات واجهة إلكترونية تجمع بين مزودي الخدمات السياحية والمستهلكين، وتتيح للمستخدم الوصول إلى مجموعة متنوعة من العروض والخدمات في مكان واحد، بما في ذلك حجز الفنادق، تذاكر السفر، والرحلات السياحية المنظمة.[3]

ويتجلى دور وأهمية المنصات الرقمية في إبرام عقود السياحية الالكترونية كما يلي:

---

[1] خالد ممدوح إبراهيم، *إبرام العقد الالكتروني: دراسة مقارنة*، دار الجامعية، الإسكندرية، 2007، ص. 79.

[2] سمير قارة، *أمن المعاملات الإلكترونية وأثره في التجارة الرقمية*، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2021، ص. 87.

[3] Helen Canton, *The Europa Directory of International Organisation*, OECD, 23 Edition, Paris, 2021, p. 11.

أ. تسهيل عملية التعاقد: تساهم المنصات الرقمية في تسهيل إبرام العقود من خلال دمج جميع مراحل التعاقد في واجهة واحدة، تشمل البحث، اختيار الخدمة، إتمام الحجز، الدفع، وتأكيد العقد. وبهذه الطريقة، توفر المنصة تجربة متكاملة وسلسة للسائح، وتقلل الوقت والجهد اللازمين لإتمام العملية التعاقدية.[1]

ب. تعزيز الشفافية والمعلوماتية: تلعب المنصات الرقمية دورًا مهمًا في تعزيز الشفافية المعلوماتية، إذ توفر بيانات دقيقة ومفصلة حول الخدمات السياحية، مدعومة بتقييمات وآراء العملاء السابقين. هذه المعلومات تساعد المستهلك على تقييم المخاطر واتخاذ القرار الصائب، إلا أن أي خطأ أو تضليل في المعلومات المقدمة قد يترتب عليه آثار قانونية على المنصة والمزودين.[2]

ج. تنظيم العلاقة التعاقدية: لا يقتصر دور المنصات الرقمية على الوساطة فقط، بل يمتد إلى تنظيم العلاقة التعاقدية من خلال وضع *شروط استخدام عامة*، والتي تُعد بمثابة عقد إذعان يلتزم به المستخدم عند استخدام المنصة.[3] هذه الشروط تحدد حقوق وواجبات الأطراف، لكنها تثير إشكالات قانونية مرتبطة بتوازن القوى بين السائح والمنصة والمزود، خاصة أن المستهلك غالبًا ما يكون الطرف الأضعف في هذه العلاقة.

---

[1] محمد حسين منصور، *المرجع السابق*، ص. 180.

[2] Dimitrios Buhalis, Robert Law، *Progress in Information Technology and Tourism Management: 20 Years on and 10 Years After the Internet—The State of eTourism Research*, Tourism Management, Vol. 29, no. 4, 2008, p. 609-623.

[3] علي فيلالي، *الالتزامات: النظرية العامة للعقد*، موفم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013، ص. 98.

د. الوساطة الإلكترونية وجمع العروض: تتمثل الوظيفة الأساسية للمنصات الرقمية في كونها وسيطًا يجمع العروض السياحية من مختلف المزودين، ويقدمها للمستهلك بشكل موحد يسهل المقارنة والاختيار وفقًا للسعر، الجودة، وتقييمات العملاء السابقين. هذه الخاصية تجعل المنصة أداة فعالة لتعزيز شفافية السوق، وتمكين المستهلك من اتخاذ قرار مستنير بشأن الخدمة المراد التعاقد عليها.[1]

هـ. الدفع الإلكتروني وتأكيد الحجز: تتيح المنصات الرقمية أيضًا إتمام الدفع الإلكتروني وتأمين الحجز بشكل مباشر، ما يمنح العقد طابعًا فوريًا وسريع التنفيذ. ومع ذلك، فإن هذا الجانب يفرض تحديات تتعلق بحماية البيانات الشخصية، وأمن المعلومات، بما يستدعي وجود تنظيم قانوني واضح يضمن حقوق المستهلك ويعزز الثقة في المعاملات الرقمية.[2]

و. أهمية المنصات الرقمية: يمكن القول إن المنصات الرقمية لم تعد مجرد أدوات تقنية، بل أصبحت فاعلًا أساسيًا في بناء العقود السياحية الإلكترونية، ومحدّدًا لطبيعتها القانونية وخصائصها العملية. ومن ثم، فإن إعادة النظر في المركز القانوني لهذه المنصات ومسؤولياتها في حال النزاعات المتعلقة بتنفيذ العقود أصبح ضرورة ملحة لضمان حماية حقوق جميع الأطراف.[3]

---

[1] المادة 11 من قانون رقم 18-05 *المتعلق بالتجارة الالكترونية* السالف الذكر.

[2] يوسف زروق، *حماية الاعتبار الشخصي في العقود الإلكترونية*، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، الجزائر، العدد 6، 2017، ص. 11-23.

[3] سمير قارة، *دور المنصات الرقمية في تنظيم العقود السياحية الإلكترونية ومسؤوليتها*، دار الخلدونية للنشر، الجزائر، 2020، ص. 69.

لذا يمكن القول إن المنصات الرقمية اليوم، العنصر المحوري في إبرام العقود السياحية الإلكترونية، حيث لم يعد السائح يتعامل بشكل مباشر مع مقدّم الخدمة السياحية، بل يتم ذلك غالبًا عبر وسيط رقمي فهي ليست مجرد وسيلة تقنية، بل أصبحت فاعلًا أساسيًا في بناء العقد السياحي الإلكتروني، بل ومحددًا لطبيعته القانونية وخصائصه العملية، الأمر الذي يفرض إعادة النظر في مركزها القانوني ومدى مسؤوليتها في حالة النزاعات الناشئة عن تنفيذ هذا النوع من العقود.

المبحث الثاني: المخاطر القانونية للعقود السياحية الإلكترونية وآليات الحماية المقررة في الجزائر

إن التعاقد الرقمي بالاعتماد على وسائل الكترونية حديثة في مجال السياحة دون الحضور الفعلي لأطراف العقد، يثير جملة من المخاطر القانونية التي قد تؤثر على سلامة الرضا العقدي وعلى تنفيذ الالتزامات التعاقدية، ويفتح المجال من دون شك أمام حالات الغش أو الانتحال أو تقديم خدمات غير حقيقية.[1] وقد سعى المشرع الجزائري إلى الحد من هذه المخاطر من خلال ترسانة قانونية من آليات القضائية والإدارية المخولة لأجل حماية السائح، وتنظيم التجارة الإلكترونية وحماية البيانات الشخصية للمستهلك.[2]

[1] عبد الحليم بن بادة، *التنظيم القانوني لمتطلبات التجارة الالكترونية وصور حمايتها الجزائية في التشريع الجزائري*، مجلة الدراسات القانونية المقارنة، جامعة الشلف، الجزائر، العدد 2، المجلد 6، 2020، ص. 689.

[2] أحسن بوسقيعة، *المخاطر القانونية للتعاقد الرقمي في النشاط السياحي وآليات الحماية القانونية في الجزائر*، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجزائر، العدد 17، 2022، ص. 115.

لذا سنتطرق من خلال المبحث الثاني إلى دراسة أهم المخاطر القانونية للعقود السياحية الالكترونية كمطلب أول، ثم تحليل الآليات القانونية التي وضعها المشرع الجزائري لحماية السائح في البيئة الرقمية كمطلب ثاني.

المطلب الأول: المخاطر القانونية للعقود السياحية الإلكترونية

رغم ما يوفره العقد السياحي الإلكتروني من سرعة ومرونة، إلا أنه يطرح إشكالات تتعلق بالأمن القانوني للمستهلك السياحي[1] وخصوصًا تزداد أهمية هذه الإشكالية في ظل خصوصية العقد السياحي الذي يتسم بتعدد أطرافه في العملية التعاقدية وتشابك عناصره، مما يجعل السائح في وضعية أضعف مقارنة بالمحترف. ففي ظل ضعف التوازن العقدي يمكن تحديد أهم المخاطر القانونية التي تواجه العقود السياحية الإلكترونية كالآتي:

الفرع الأول: مخاطر الإبرام الإلكتروني للعقد السياحي

إن التضليل الالكتروني يُعد من قبيل التدليس متى كان من شأنه التأثير في إرادة المتعاقد ودفعه إلى التعاقد على أساس تصور غير صحيح للواقع، فمرحلة إبرام العقد السياحي الإلكتروني هي حساسة، كونه يتم في بيئة افتراضية تعتمد على البيانات الرقمية دون حضور مادي للأطراف، وأول هذه المخاطر يتمثل في **غياب التحقق المادي من هوية الأطراف**، إذ قد يتعاقد السائح مع منصات أو مزودي خدمات غير موثوقين أو غير مرخص لهم قانونًا، مما يؤدي إلى صعوبة إثبات المسؤولية عند وقوع نزاع.

[1] ولد عمر الطيب، نبيلة بن عائشة، *خصوصية إعلام المستهلك في عقد السياحة والأسفار – دراسة مقارنة –*، مجلة الدراسات القانونية المقارنة، جامعة الشلف، الجزائر، العدد 2، المجلد 6، 2020، ص. 821.

إضافة إلى ذلك، فإن **الرضا الإلكتروني** قد يطرح إشكاليات قانونية، خاصة في حالة النقر السريع على شروط الاستخدام دون قراءتها، مما يضعف من فكرة الرضا الواعي والمستنير، الأمر الذي يفرض تشديد الالتزام بالإعلام والشفافية حمايةً للمستهلك.[1]

الفرع الثاني: مخاطر التنفيذ في العقود السياحية الإلكترونية

يُقصد بتنفيذ العقد السياحي الإلكتروني المرحلة التي تلي إبرام العقد، تلتزم الوكالة أو مزود الخدمة بتنفيذ ما تم الاتفاق عليه عبر الوسائط الرقمية.[2] وبالرغم من سهولة هذا النوع من العقود، إلا أنه يطرح عدة مخاطر قانونية، من أهمها: التأخر **في التنفيذ الخدمة أو عدم تنفيذها بشكل غير مطابق كتأخر** الرحلات أو خدمات النقل أو الحجز الفندقي يعد إخلالًا بالتزامات المتعاقد.[3] خصوصا ما تم الاتفاق عليه إلكترونيًا وما يتم تقديمه فعليًا، مثل تدني مستوى الإقامة أو تغيير البرنامج السياحي دون مبرر.[4] مما قد تسبب في أضرار مادية ومعنوية للسائح.

كما يظهر خطر التغير المفاجئ في الأسعار أو ما يعرف **بشرط التعديل الانفرادي بعد إبرام العقد**، صعوبة في استرداد المبالغ المدفوعة أو الحصول على

---

[1] العربي بلحاج، *النظرية العامة للالتزام في القانون المدني الجزائري*، ج. 1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008، ص. 56.

[2] Jean Sylvestre Bergé, *Le commerce électronique et ses enjeux juridiques*, Paris, 2012, p. 112.

[3] محمد حسنين، ***العقود الإلكترونية وحجيتها في الإثبات***، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2018، ص. 120.

[4] مصطفى كمال طه، ***العقود التجارية والعمليات المصرفية***، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2017، ص. 260.

تعويض من جراء هذا التعديلالانفرادي، خاصة إذا كان مقدم الخدمة خارج الدولة.[1]وهو ما يخل بمبدأ استقرار المعاملات.

ولا يمكن إغفال القوة القاهرة، أو الظروف الطارئة مثل الكوارث الطبيعية أو الأزمات الصحية التي قد تؤدي إلى إلغاء الخدمات، فضلًا عن المخاطر التقنية المرتبطة بالأنظمة الإلكترونية، كالأخطاء في الحجز أو أعطال المنصات الرقمية.[2] مما يعقّد تحديد المسؤولية القانونية عند وقوع خلل في التنفيذ وتشكل أنذك خطرا قانونيا.

ومن جهة أخرى تبرز صعوبة الإثبات حول **المسؤولية التعاقدية المتعددة الأطراف**، حيث تجعل الإثبات أكثر تعقيدًا، خاصة في حال غياب أدلة مادية قوية تثبت عدم تنفيذ الالتزامات كما هو متفق عليه ما إذا كانت المسؤولية تقع على المنصة الرقمية أو مقدم الخدمة أو كلاهما.[3]

الفرع الثالث: المخاطر المرتبطة بالدفع الإلكتروني وحماية البيانات الشخصية

تعتمد العقود السياحية الإلكترونية بشكل كبير على الدفع الإلكتروني، كونها تسهّل من عملية إبرام العقود السياحية بسرعة ومرونة دون الحاجة إلى الحضور المادي.[4] غير أن هذا التطور التقني، أفرز مخاطر قانونية متعددة: فمن جهة

[1] المادتان 14و20 من القانون رقم 18-05 المتعلق التجارة الإلكترونية السالف الذكر.

[2] منيرة عبيزة، *الحماية القانونية للبيانات الشخصية من الجرائم المعلوماتية في ضوء التشريع الجزائري*، مجلة الاجتهاد القضائي، بسكرة، المجلد 15، العدد 2، 2023، ص. 177.

[3] سعاد حسان، إثبات التعاملات الالكترونية وفقا للقانون الجزائري والتشريعات المقارنة، ط. 1، مكتبة الوفاء القانونية للنشر، الإسكندرية، مصر، 2019، ص. 58.

[4] علي فيلالي، *المرجع السابق*، ص. 123.

أولى، تطرح **مسألة جمع البيانات الشخصية ومعالجتها** إشكالًا مهمًا.[1] حيث تقوم العديد من المنصات الرقمية بجمع معلومات تفصيلية عن المستخدم دون توضيح كافٍ لطبيعة استخدامها أو مدة الاحتفاظ بها، وهو ما قد يؤدي إلى انتهاك خصوصية الأفراد.[2] كما أن **إمكانية تسريب البيانات أو مشاركتها مع أطراف ثالثة** تمثل خطرًا حقيقيًا، سواء لأغراض تجارية أو نتيجة ثغرات أمنية في الأنظمة المعلوماتية، مما يضعف ثقة المستهلك في التعامل الإلكتروني.[2]

ومن جهة ثانية، يُعد **تعرض وسائل الدفع الإلكتروني للاختراق أو الاحتيال** من أخطر التحديات، إذ يمكن للمتعاملين غير الشرعيين الوصول إلى البيانات البنكية واستغلالها في عمليات سحب أو شراء غير مصرح بها، خاصة عند ضعف وسائل الحماية التقنية للمواقع السياحية. إضافة إلى ذلك، يواجه المستهلك صعوبة عملية في **استرجاع الأموال أو تتبع العمليات المالية** عند وقوع نزاع، خاصة في حالة التعامل مع شركات أجنبية أو منصات غير خاضعة لرقابة قانونيةفعالة داخل الدولة.[3]

كما لا يمكن إغفال دور **ضعف الوعي الرقمي لدى بعض المستهلكين**، حيث قد يتم قبول شروط الاستخدام وسياسات الخصوصية دون قراءة دقيقة، بما قد يتضمنه ذلك من تنازل ضمني عن بعض الحقوق المتعلقة

---

[1] قانون رقم 09-04 المؤرخ في 05 أوت 2009، *المتعلق بالقواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الاعلام والاتصال ومكافحتها*، ج. ر.، العدد 47، مؤرخة يوم 16 أوت 2009، ص. 5.

[2] المادة 394 مكرر1 من القانون رقم 09-04 *المتعلق بالقواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها السالف الذكر.*

[3] Jean Calais-Auloy, *Droit de la consommation*, Dalloz, Paris, 2019, p. 215.

بالبيانات الشخصية.[1] وفي ظل هاته المخاطر، تدخل المشرّع الجزائري من خلال مجموعة من النصوص القانونية التي تنظم التجارة الإلكترونية وتحمي المستهلك والمعطيات الشخصية، بما يضمن قدرًا من التوازن بين تطور المعاملات الرقمية وحماية الحقوق الأساسية للأفراد.[2]

المطلب الثاني: آليات الحماية والضمانات القانونية للسائح في العقود السياحية الإلكترونية في الجزائر.

لقد سعى المشرّع الجزائري إلى تكريس منظومة قانونية متكاملة تهدف إلى تأمين المعاملات السياحية الإلكترونية وتعزيز ثقة المستهلك، وذلك من خلال المزج بين قواعد تشريعية عامة وأخرى خاصة، مدعّمة بآليات رقابية وإجراءات قضائية تضمن حماية حقوق السائح وتحقيق التوازن العقدي بين الأطراف.[3] وبناءً على ذلك، يمكن تناول مختلف هذه الآليات والضمانات القانونية من خلال الفروع التالية:

الفرع الأول: التنظيم القانوني لحقوق السائح.

تهدف الحماية القانونية للسائح في الجزائر إلى تحقيق التوازن في العلاقة بين المهني والمستهلك. فمن جهة أولى، يخضع العقد السياحي الإلكتروني لأحكام قانون التجارة الإلكترونية (القانون رقم 18-05) الذي يقرّ مبادئ أساسية مثل حسن النية

[1] المادة 3 من القانون رقم 09-03 *المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش* السالف الذكر.

[2] مصطفى كمال طه، *القانون التجاري – العقود التجارية والعمليات المصرفية*، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2017، ص. 261.

[3] المادتان 7 و10 من القانون رقم 09-03 المتعلق *بحماية المستهلك وقمع الغش* السالف الذكر.

في تنفيذ العقود.[1] وضرورة توافر الرضا السليم الخالي من العيوب. حيث اعترف بحجية الكتابة والتوقيع الإلكتروني، وحدد التزامات المورد الإلكتروني.[2] خاصة فيما يتعلق بتقديم معلومات واضحة حول الخدمة، وشروط التعاقد، وتمكين المستهلك من مراجعة تفاصيل العقد قبل إتمامه، بالإضافة إلى تأمين وسائل الدفع الإلكتروني.[3]

ومن جهة ثانية، عزّز المشرّع هذه الحماية من خلال قوانين خاصة، وعلى رأسها قانون حماية المستهلك وقمع الغش (القانون رقم 09-03) الذي يفرض على المهني التزامًا بالإعلام والشفافية.[4] ويمنع الممارسة الغير نزيهة، وينطبق أيضا على السائح باعتباره مستهلكًا لخدمة سياحية حيث يكفل له ضمان مطابقة الخدمة لما تم الاتفاق عليه الحصول على معلومات دقيقة حول الخدمات السياحية.[5] إضافة إلى ذلك، تلعب النصوص المنظمة للنشاط السياحي دورًا مهمًا في حماية السائح، من خلال ضبط شروط ممارسة وكالات السياحة والأسفار.[6] وكذا فرض

---

[1] القانون رقم 18-05 *المتعلق بالتجارة الإلكترونية* السالف الذكر.

[2] فاطمة الزهراء السعيدي، *حماية المستهلك في المعاملات السياحية الإلكترونية*، مجلة الدراسات القانونية المقارنة، الجزائر، العدد 2، المجلد 6، 2020، ص. 780.

[3] عبد القادر بن دادة، *حقوق المستهلك في السياحة والخدمات الإلكترونية*، دار هومة للطباعة والنشر الجزائر، 2019، ص. 67

[4] سمير قارة، *الأطر القانونية للعقود الإلكترونية في الجزائر*، دار الخلدونية للنشر، الجزائر، 2020، ص. 62.

[5] أحسن بوسقيعة، *النشاط السياحي والتنظيم القانوني في الجزائر*، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجزائر، العدد 16، 2020، ص. 145.

[6] خالد زواوي، *الرقابة القضائية على جودة الخدمات السياحية الإلكترونية*، دار الجامعة الجديدة للنشر، الجزائر، 2021، ص. 93.

رقابة قضائية على جودة الخدمات الالكترونية المقدمة.

الفرع الثاني: حماية البيانات والمعطيات الشخصية

يُقصد بالمعطيات الشخصية وحماية البيانات: كل معلومة تتعلق بشخص طبيعي محدد أو يمكن التعرف عليه، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، مثل الاسم، رقم الهاتف، العنوان، أو البيانات البيو مترية.[1] أو بعبارة أخرى مجموعة من القواعد القانونية والتقنية التي تهدف إلى ضمان جمع البيانات ومعالجتها وتخزينها بطريقة مشروعة، مع احترام خصوصية الأفراد ومنع أي استعمال غير مشروع لها.[2]

وفي هذا الإطار، وضع المشرّع الجزائري إطارًا قانونيًا خاصًا لحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي.[3]يهدف إلى تعزيز حماية الخصوصية في البيئة الرقمية. حيث يُلزم هذا الإطار الجهات المعنية بمعالجة البيانات بالحصول على موافقة صريحة من الشخص المعني.[4] مع الالتزام بمبادئ أساسية أهمها المشروعية، والشفافية، وتحديد الغرض من المعالجة، وعدم تجاوز الهدف الذي جُمعت من أجله البيانات.[5]

الفرع الثالث: الآليات القضائية والمؤسساتية لحماية السائح

[1] القانون رقم 18-07 المؤرخ في 10 يونيو 2018 المتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، ج. ر.، العدد 34، المؤرخة في 16 يونيو 2018، المعدل والمتمم بالقانون رقم 25-11 المؤرخ في 24 يوليو 2025، ج. ر.، العدد 48، ص. 6.

[2] المادة 2 من القانون رقم 18-07 السالف الذكر

[3] المادة 5 من القانون رقم 18-07 السالف الذكر.

[4] المادة 6 من القانون رقم 18-07 السالف الذكر.

[5] المادة 9 من القانون رقم 18-07 السالف الذكر.

إن الحماية القانونية للسائح لا تكتمل إلا بوجود وسائل فعّالة لتطبيقها على أرض الواقع، وهو ما يتحقق من خلال الآليات القضائية والمؤسساتية التي تضمن ردع المخالفين وتمكين السائح من استرجاع حقوقه عند النزاع.فعلى الصعيد القضائي، يُعتبر القضاء الوسيلة الأساسية لإنصاف السائح، إذ يمكنه اللجوء إلى المحاكم المختصة للمطالبة بالتعويض عن الأضرار الناتجة عن عدم تنفيذ العقد أو تنفيذه بشكل معيب، أو في حالة وقوع تدليس أو غش في الخدمات السياحية الإلكترونية. ويستند القاضي في ذلك إلى القواعد العامة في المسؤولية المدنية التي تُلزم المتسبب في الضرر بالتعويض، سواء كان الضرر مادياً أو معنويا.[1]

أما على المستوى المؤسساتي، فقد وضع المشرّع الجزائري مجموعة من الهيئات التي تتكفل بحماية المستهلك والسائح بصفة خاصة، من خلال الرقابة على النشاط السياحي والإلكتروني، والتأكد من احترام المتعاملين للالتزامات القانونية. ومن بين هذه الهيئات مصالح وزارة السياحة، إضافة إلى أجهزة حماية المستهلك وقمع الغش، التي تقوم بمتابعة المخالفات ومعالجتها.[2]

كما تلعب جمعيات حماية المستهلك دوراً مكملاً، من خلال توعية السائح بحقوقه ومساعدته في تقديم الشكاوى والمساهمة في تسوية النزاعات بطرق ودية قبل اللجوء إلى القضاء. مما يخفف من حدة المنازعات ويعزز الثقة في الخدمات

[1] المادة 124 من الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون المدني، المعدل والمتمم.

[2] قانون رقم 99-06 المؤرخ في 4 أفريل 1999 المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والاسفار، ج. ر.، العدد 24، المؤرخة في 7 أفريل 1999، ص. 5.

السياحية الإلكترونية.[1]

وبذلك يتضح أن التكامل بين الآليات القضائية والمؤسساتية يشكل ضمانة أساسية لحماية السائح، خاصة في ظل توسع المعاملات الإلكترونية وتعقيداتها.[2]

وفي ظل المخاطر، يتضح أن التشريع الجزائري قد تبنّى مقاربة شاملة لحماية السائح في العقود السياحية الإلكترونية، من خلال الجمع بين القواعد العامة والآليات الخاصة به. غير أن التحدي الحقيقي يكمن في ضمان التطبيق الفعلي لهذه النصوص ومواكبتها للتطورات المتسارعة في المجال الرقمي.

المطلب الثاني: الضمانات العملية لحقوق السائح في العقود الرقمية

لقد سعى المشرّع الجزائري إلى تعزيز حماية السائح في العقود السياحية الإلكترونية من خلال وضع مجموعة من الآليات العملية التي تتناسب مع طبيعة التعاقد عن بعد،ومن أبرز الضمانات كالاتي:

الفرع الأول: الإعلام المسبق في العقود الرقمية

الإعلام المسبق في العقود الرقمية هو أحد الركائز الأساسية للحماية المقررة للسائح في العقود السياحية الإلكترونية؛ إذ يقصد به التزام مقدم الخدمة بتقديم جميع المعلومات الجوهرية والمتعلقة بالخدمة قبل إبرام العقد[3] بحيث يكون السائح على دراية كاملة بما يشتري أو يحجز. ويتضمن الإعلام المسبق عدة

[1] المادة 4 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش السالف ذكر.

[2] المرسوم التنفيذي رقم 06-224، المؤرخ في 21 جوان 2006، *المحدد لشروط ممارسة نشاط الدليل في السياحة وكيفيات ذلك*، ج. ر.، العدد 42، المؤرخة في 25 جوان 2006، ص. 17.

[3] القانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية السالف الذكر.

عناصر أساسية، منها: تفاصيل الخدمة مثل مواعيد الرحلة، موقع الإقامة، وسائل النقل، أو البرامج السياحية المتضمنة، التكلفة الإجمالية، كالسعر النهائي شاملاً جميع الضرائب والرسوم الإضافية المحتملة.

وقد كرّس القضاء الفرنسي مبدأ الالتزام بالإعلام في العقود السياحية الإلكترونية؛ حيث قضت محكمة النقض الفرنسية بأن المهني يلتزم بتقديم معلومات واضحة ودقيقة للمستهلك قبل إبرام العقد، ويترتب على الإخلال بهذا الالتزام قيام مسؤوليته المدنية.[1]

والهدف من الإعلام المسبق من **الناحية العلمية** هو تمكين السائح من اتخاذ القرار معرفته الدقيقة بالخدمة والأسعار والشروط، فيمكن للسائح المقارنة بين العروض المختلفة واختيار الأنسب. وكذا تقليل المخاطر القانونية التي تساهم في الحد من النزاعات القانونية الناتجة عن سوء الفهم أو المعلومات الغامضة.[2] وأخيراً زيادة الثقة في المعاملات الإلكترونية عندما يعرف السائح ما يحصل عليه بالضبط، يزداد ثقته في مقدمي الخدمة وعلى المنصات الرقمية. **أما من الناحية العملية** يوفر حماية خاصة للعقود المبرمة عن بُعد، حيث لا يمكن للسائح معاينة الخدمة قبل الشراء. كما يمنع السائح من التعرض لممارسات الاحتيال أو التضليل.[3]

الفرع الثاني: وضوح القبول الالكتروني في المنصة الرقمية

[1] Cour de cassation française, n°09-70, 1ère chambre civile, 25 novembre 2010, p. 833.

[2] Jean Calais-Auloy, Op.cit., p. 215.

[3] محمد صبري السعدي، *الواضح في القانون المدني الجزائري*، دار هومة، الجزائر، 210، ص. 198.

يقصد به أن يكون موقف السائح اتجاه العقد واضحًا وصريحًا عند إتمام عملية التعاقد الإلكتروني، بحيث يثبت موافقته على جميع شروط وأحكام الخدمة بشكل لا يترك مجالًا للغموض أو الالتباس. ويتحقق وضوح القبول الإلكتروني من خلال عدة عناصر رئيسية أهمها: *التأكيد الصريح*، إذ يجب على السائح الضغط على زر أو أي آلية مماثلة لتأكيد الحجز أو العقد، بعد مراجعة كل تفاصيل الطلب.[1] *عرض الشروط والأحكام المتعلقة بالخدمة*، مثل الأسعار، طرق الإلغاء، والسياسات الإضافية، واضحة ومقروءة قبل إتمام عملية القبول.[2] *التأكد من التفاهم التام*، يتيح النظام للسائح مراجعة كل البيانات المتعلقة بالخدمة قبل تأكيد العقد، ما يقلل من الأخطاء الناجمة عن سوء الفهم أو التسرع.[3]

والهدف من وضوح القبول الالكتروني من **الناحية القانونية** هو الحديحد من النزاعات القانونية، حيث يُثبت أن السائح أقر بكل الشروط مسبقًا، مما يقلل من الطعون المتعلقة بعدم المعرفة أو التضليل. كما يعتبر ضماناً أساسيًا في العقود المبرمة عن بُعد، حيث لا تتاح للسائح فرصة المعاينة المباشرة للخدمة قبل إتمام التعاقد.

أما من الناحية العملية يعزز ثقة السائح في المنصات الرقمية ومقدمي الخدمات كما يقلل من احتمالية الأخطاء أو النزاعات المتعلقة بتنفيذ العقد، مثل

---

[1] عبد القادر ليلى، *العقود السياحية الإلكترونية وحماية المستهلك في الجزائر*، دار البصائر للنشر، الجزائر، 2020، ص. 56.

[2] وزارة السياحة الجزائرية، *دليل تنظيم الرحلات السياحية وخدمات الإقامة*، الجزائر، 2020، ص. 20.

[3] أحمد بن زيدان، *الحماية القانونية للسائح في القانون الجزائري*. مجلة العلوم القانونية والاقتصادية، الجزائر، العدد 15، 2019، ص. 39.

الدفع أو التزامات مقدم الخدمة .وأخيراً، يضمن حماية السائح من قبول خدمات أو شروط لم يكن واعيًا بها مسبقًا، بما يعزز حقوقه في المطالبة بالتعويض أو العدول عن العقد عند الضرورة.[1]

الفرع الثالث: حق العدول أو الرجوع في العقود الالكترونية

يُعدّ **حق العدول** أحد أهم الضمانات التي يوفرها القانون للسائح عند إبرام العقود السياحية الإلكترونية، لا سيما تلك المبرمة عن بُعد. ويقصد به قدرة السائح على **إلغاء العقد أو الانسحاب منه خلال فترة زمنية محددة** دون تحمل أي تبعات مالية إضافية، ما يوازن بين حقوق الطرفين ويعزز حماية المستهلك.[2] وينطبق حق العدول على العقود المبرمة عن بُعد أو إلكترونيًا، حيث لا تتاح للسائح فرصة المعاينة المباشرة للخدمة قبل التعاقد.[3]

والهدف من حق العدول حماية السائح قانونيًا: يعوّض غياب المعاينة المباشرة للخدمة ويتيح فرصة لإعادة النظر قبل الالتزام النهائي.[4] تعزيز الثقة في التجارة الإلكترونية :يطمئن السائح أن لديه خيار التراجع في حالة عدم مطابقة الخدمة لتوقعاته أو وجود تغييرات غير متوقعة الحد من النزاعات: يقلل هذا الحق من حالات الخلاف بين مقدم الخدمة والسائح، إذ يوفر إطارًا واضحًا لإلغاء العقد

[1] أحمد بن زيدان، المرجع سابق، ص. 40.

[2] محمد حسين منصور، *الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني*، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2018، ص. 112.

[3] خالد ممدوح ابراهيم، المرجع السابق، ص. 167.

[4] أحمد شوقي، *الحماية المدنية للمستهلك في التعاقد الإلكتروني*، دار النهضة العربية، القاهرة، 2020، ص. 185.

واسترجاع الحقوق دون اللجوء إلى القضاء.[1]

أما من الناحية العملية يساهم حق العدول في تحسين تجربة السائح ويجعله أكثر قدرة على التعامل مع المنصات الرقمية بثقة وكذا. يشجع مقدمي الخدمات على تقديم معلومات دقيقة وواضحة، لتقليل احتمالات العدول عن العقود بشكل متكرر، **وأخيرا** يعد أداة حماية فعّالة في العقود المبرمة عن بعد، خصوصًا في ظل تنامي التجارة الإلكترونية والخدمات الرقمية

وخلاصة القول، لقد وفر المشرّع الجزائري مجموعة من **وسائل تسوية النزاعات**، سواء عبر القضاء أو من خلال آليات بديلة كالتسوية الودية والوساطة.[2] بما يضمن للسائح إمكانية الدفاع عن حقوقه واسترجاعها عند الحاجة، وفي إطار حماية الخصوصية، أولى القانون الجزائري أهمية كبيرة لـ**حماية المعطيات الشخصية**، إذ يُلزم المتعاملين باتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان سرية المعلومات وعدم استخدامها إلا بما يسمح به القانون، كما شملت الإجراءات حماية **وسائل الدفع الإلكتروني**، من خلال إلزام مقدمي الخدمات باعتماد تقنيات حديثة تقلل من مخاطر الاختراق والاحتيال، بما يعزز ثقة السائح في التعاملات الرقمية.[3]

الخاتمة

[1] عبد القادر ليلى، المرجع السابق، ص. 102.

[2] قانون رقم 08-09 المؤرخ في 25 فبراير2009، المتعلق بقانون الإجراءات المدنية والإدارية، ج. ر.، العدد 21، المؤرخة في 23 أفريل 2009، ص. 3.

[3] المرسوم التنفيذي رقم 07-162 المؤرخ في 30 ماي 2007، المحدد لنظام استغلال خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية، ج. ر.، العدد 37، المؤرخة في 7 يونيو 2007، ص. 12.

لقد أظهرت الدراسة أن البيئة الرقمية التي تُبرم فيها هذه العقود السياحية الالكترونية تتسم بخصوصيات عديدة: من أبرزها غياب التواجد المادي، وتعدد الأطراف المتدخلة، وصعوبة التحقق من المعلومات، فضلًا عن المخاطر المرتبطة بالدفع الإلكتروني وحماية المعطيات الشخصية. وهي عوامل من شأنها أن تؤثر بشكل مباشر على سلامة رضا السائح واستقرار العلاقة التعاقدية.

وفي مواجهة هذه التحديات، سعى المشرع الجزائري إلى إرساء منظومة قانونية تهدف إلى توفير حماية فعالة للسائح، من خلال مجموعة من النصوص، أبرزها قانون حماية المستهلك وقمع الغش، وقانون التجارة الإلكترونية، إضافة إلى التشريعات المتعلقة بحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي. كما عزز هذه الحماية بآليات قضائية وإدارية تسهم في تسوية النزاعات وضمان احترام حقوق المستهلك في البيئة الرقمية.

ومع ذلك، يمكن القول إن تعزيز الحماية القانونية للسائح يقتضي تطوير الإطار التشريعي بشكل أكثر تخصصًا، مع تدعيم آليات الرقابة على المنصات الرقمية، وتكريس مزيد من الشفافية في المعاملات، إلى جانب نشر الوعي القانوني لدى المستهلك. كما يستدعي الأمر التفكير في آليات بديلة لتسوية النزاعات تتلاءم مع الطبيعة الرقمية لهذه العقود، بما يسهم في تحقيق تنمية سياحية مستدامة قائمة على الأمان القانوني والتكنولوجي.

قائمة المراجع

أولًا: باللغة العربية

1. النصوص القانونية

- الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975، المتضمن القانون المدني، ج. ر. العدد 78، المؤرخة في 30 سبتمبر 1975، ص. 990 (المعدل والمتمم).

- قانون رقم 99-06 المؤرخ في 4 أفريل1999، المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، ج. ر.، العدد 24، المؤرخة يوم7افريل 1999، ص. 11.

- المرسوم التنفيذي رقم 06-224 المؤرخ في 21 جوان 2006، *المحدد لشروط ممارسة نشاط الدليل في السياحة وكيفيات ذلك*، ج. ر.، العدد 42، المؤرخة في 25 جوان 2006، ص. 17.

- المرسوم التنفيذي رقم 07-162 المؤرخ في 30 ماي 2007، المحدد لنظام استغلال خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية، ج. ر.، العدد 37، المؤرخة في 7 يونيو 2007، ص. 12.

- قانون رقم 08-09 المؤرخ في 25 فبراير 2009، المتعلق بقانون الإجراءات المدنية والإدارية، ج. ر.، العدد 21، المؤرخة في 23 أفريل 2009، ص. 3.

- قانون رقم 09-03 مؤرخ في 14 يناير 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ج. ر.، العدد 15، مؤرخة يوم 08 مارس 2009، ص. 12.

- قانون رقم 09-04 المؤرخ في 05 أوت 2009، *المتعلق بالقواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الاعلام والاتصال ومكافحتها*، ج. ر.، العدد 47، مؤرخة في 16 أوت 2009، ص. 5.

- قانون رقم 18-05 المؤرخ في 10 ماي 2018، المتعلق بالتجارة الإلكترونية، ج. ر.، العدد 28، مؤرخة في 16 ماي 2018، ص. 4.

- قانون رقم 18-07 المؤرخ في 10 يونيو 2018 المتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، ج. ر.، العدد 34، المؤرخة

يوم 16 يونيو 2018، المعدل والمتمم بالقانون رقم 25-11، المؤرخ في 24 يوليو 2025، ج. ر.، العدد 48. ص. 11.

2. الكتب

- عبد الرزاق السنهوري، *الوسيط في شرح القانون – نظرية الالتزام بوجه عام*، ج. 1، دار النهضة العربية، القاهرة، 2005.

- أحمد أبو الوفاء، *العقود الإلكترونية وإثباتها في القانون المدني*، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2010.

- أحمد شوقي، *الحماية المدنية للمستهلك في التعاقد الإلكتروني*، دار النهضة العربية، القاهرة، 2020.

- أحمد عبد الكريم سلامة، القانون الدولي الخاص الإلكتروني، دار النهضة العربية، القاهرة، 2010.

- أسامة أحمد بدر، *حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني*: دارسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، 2005.

- العربي بلحاج، *النظرية العامة للالتزام في القانون المدني الجزائري*، دار هومة، الجزائر، 2015 .

- خالد زواوي، *الرقابة القضائية على جودة الخدمات السياحية الإلكترونية*، دار الجامعة الجديدة للنشر، الجزائر، 2021.

- خالد ممدوح إبراهيم، *إبرام العقد الالكتروني: دراسة مقارنة*، دار الجامعية، الإسكندرية، 2007.

- سمير قارة، *الأطر القانونية للعقود الإلكترونية في الجزائر*، دار الخلدونية للنشر، الجزائر، 2020.

- سمير قارة، *أمن المعاملات الإلكترونية وأثره في التجارة الرقمية*، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2021.

- سمير قارة، *دور المنصات الرقمية في تنظيم العقود السياحية الإلكترونية ومسؤوليتها*، دار الخلدونية للنشر، الجزائر، 2020.

- عبد القادر بن دادة، *حقوق المستهلك في السياحة والخدمات الإلكترونية*، دار هومة للطباعة والنشر، الجزائر، 2019.

- عبد القادر ليلى، *عقود السياحية الإلكترونية وحماية المستهلك في الجزائر*، دار الهومة للنشر، الجزائر، 2020.

- عبد القادر ليلى، المعاملات الرقمية وحماية المستهلك في الجزائر، دار البصائر للنشر، الجزائر، 2020 .

- علي فيلالي، *الالتزامات: النظرية العامة للعقد*، دار الهومة للنشر، الجزائر، 2012.

- علي فيلالي، *الالتزامات: النظرية العامة للعقد*، موفم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013.

- محمد الصغير بعلي، *العقود الإلكترونية في التشريع الجزائري*، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، 2020.

- محمد حسنين، *العقود الإلكترونية وحجيتها في الإثبات*، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2018.

- محمد حسين منصور، *الإثبات التقليدي والالكتروني*، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006.

- محمد حسين منصور، *العقود الإلكترونية* – دراسة في القانون المدني والتجاري، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2018 .

- محمد حسين منصور، *المسؤولية الإلكترونية*، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2010.

- محمد صبري السعدي، *الواضح في شرح القانون المدني الجزائري*، دار

هومة، الجزائر .

- مصطفى كمال طه، *القانون التجاري – العقود التجارية والعمليات المصرفية*، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2017 .

3. المقالات

- أحسن بوسقيعة، المخاطر القانونية للتعاقد الرقمي في النشاط السياحي وآليات الحماية القانونية في الجزائر، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجزائر، العدد 17، 2022.

- أحسن بوسقيعة، النشاط السياحي والتنظيم القانوني في الجزائر، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجزائر، العدد 16، 2020.

- أحمد بن زيدان، الحماية القانونية للسائح في القانون الجزائري. مجلة العلوم القانونية والاقتصادية، الجزائر، العدد 15، 2019.

- عبد الحليم بن بادة، *التنظيم القانوني لمتطلبات التجارة الالكترونية وصور حمايتها الجزائية في التشريع الجزائري*، مجلة الدراسات القانونية المقارنة، جامعة شلف، الجزائر، المجلد 6، العدد 2، 2020.

- عبد القادر ليلى، حماية المستهلك الإلكتروني في ظل التجارة الرقمية، مجلة الدراسات القانونية المقارنة، العدد 8، 2021.

- فاطمة الزهراء السعيدي، حماية المستهلك في المعاملات السياحية الإلكترونية، مجلة الدراسات القانونية المقارنة، الجزائر، المجلد 6، العدد 2، 2020.

- محمد الأمين بوسماحة، الحماية القانونية للمعطيات الشخصية في التشريع الجزائري، مجلة القانون والمجتمع، العدد 12، 2020.

- منير برابح، *حماية رضا المستهلك الإلكتروني بين نصوص القانون المدني*

ونصوص *حماية المستهلك*، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، الجزائر، المجلد 4، العد 5، 2017.

ثانيا: باللغات الأجنبية

1. les ouvrages

- Dimitrios Buhalis, Robert Law ،Progress in Information Technology and Tourism Management: 20 Years on and 10 Years After the Internet—The State of eTourism Research, Tourism Management, Vol. 29, no. 4, 2008, p. 609-623.

- Helen Canton, *The Europa Directory of International Organisation* —OECD, 23 Edition, Paris, 2021, p. 11.

- Jacques Ghestin, Traité de droit civil – La formation du contrat, LGDJ, Paris, 1993.

- Jean Calais-Auloy, *Droit de la consommation*, Dalloz, Paris, 2019.

- Jean Sylvestre Bergé, Le commerce électronique et ses enjeux juridiques, Paris, 2012.

- Philippe Malaurie, Les contrats électroniques, LGDJ, Paris, 2018.

2. Les textes législatifs

- Code de la consommation français, version consolidée

- Code du tourisme français, version consolidée.

- Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the

Council of 25 October 2011 on consumer rights.

3. Jurisprudence

- Cour de cassation française, n°06-20, chambre civile, 13 mars, 2008, p. 490.

- Cour de cassation française, n°09-70, 1ère chambre civile, 25 novembre 2010.

- Cour de cassation française, n°17-11,1ère chambre civile, 16 mai 2018, p. 337.