كلية القانون
College of Law
QATAR UNIVERSITY جامعة قطر

دار نشر جامعة قطر
Qatar University Press

OPEN ACCESS
Submitted: 03/05/2019
Accepted: 12/06/2019

مقالة بحثية

الالتزام بضمان السلامة في عقد السياحة – دراسة تحليليّة مقارنة بين القانون القطري والقانون الفرنسي

جابر محجوب علي
أستاذ القانون الخاص، كلية القانون– جامعة قطر
gabermahgoub@qu.edu.qa

صابر بن علي القديري
مساعد تدريس في القانون العام، كلية القانون– جامعة قطر
saber.gdiri@qu.edu.qa

ملخّص

يطرح هذا البحث مشكلة ضمان السلامة في عقود السياحة والسفر، حيث يهدف السائح أو المسافر إلى الحصول على الترفيه والاستمتاع، ولكنّه من جانب آخر يجب أن يحظى برعاية وكالة السياحة على وجه تلتزم معه هذه الأخيرة بأن تضمن عودته إلى الجهة التي انطلق منها، سليمًا معافىً غير مصاب بأية أضرار على وجه الخصوص الأضرار البدنية. وقد تحرّينا هذه المسألة في كل من القانون القطري والقانون الفرنسي، وانتهينا إلى اقتراح أن يحذو كل من القضاء والتشريع القطري حذو التشريع والقضاء الفرنسي، في تأكيد قيام هذا الالتزام في العقود التي تبرمها شركات السياحة والسفر في دولة قطر.

الكلمات المفتاحية: التزام بالسلامة، عقد السياحة، وكالة سياحية، عقد مقاولة، مسؤولية عقدية، مسؤولية تقصيرية، مسؤولية عن فعل الغير، التزام بتحقيق نتيجة، دفع المسؤولية

للاقتباس: محجوب علي ج.،علي القديري ص.، "الالتزام بضمان السلامة في عقد السياحة – دراسة تحليليّة مقارنة بين القانون القطري والقانون الفرنسي."، المجلة الدولية للقانون، المجلد 2019، العدد الخاص بمؤتمر "القانون في مواكبة النشاط السياحي: محدداته وآفاقه"

https://doi.org/10.29117/irl.2019.0081

© 2020، محجوب علي، علي القديري، الجهة المرخص لها: دار نشر جامعة قطر. تم نشر هذه المقالة البحثية بواسطة الوصول الحر ووفقًا لشروط Creative Commons Attribution license CC BY 4.0. هذه الرخصة تتيح حرية إعادة التوزيع، التعديل، التغيير، والاشتقاق من العمل، سواء أكان لأغراض تجارية أو غير تجارية، طالما ينسب العمل الأصلي للمؤلفين.

دار نشر جامعة قطر
Qatar University Press

كلية القانون
College of Law
QATAR UNIVERSITY جامعة قطر

OPEN ACCESS

Submitted: 03/05/2019
Accepted: 12/06/2019

Research Article

Safety Obligation in Tourism Contract: Comparative Study between Qatari and French Law

Gaber Ali Mahgoub
Professor of Private Law, College of Law, Qatar University
gabermahgoub@qu.edu.qa

Saber Gdiri
Teaching Assistant of Public Law, College of Law, Qatar University
saber.gdiri@qu.edu.qa

Abstract

This research raises the problem of ensuring safety in tourism and travel contracts, where the tourist or passenger aims to get entertainment and enjoyment, but should be sponsored by the tourism agency in a way that the latter is committed to guaranteeing his return to the destination from which he started. The tourist has the right to reach his destination healthy, safe and particularly without physical damage.

We have examined this issue in both Qatari and French laws, and we have concluded that both the Qatari judiciary and legislation should follow the French legislation and judiciary, in implementing the commitment of tourism and travel companies when they implement the tourism contracts in the State of Qatar.

Keywords: Tourism contract; Safety obligation; Tourism agency; Contract liability; Torts liability; Vicarious liability; Obligation of result; Contracting agreement

للاقتباس: محجوب علي ج.،علي القديري ص.، "الالتزام بضمان السلامة في عقد السياحة – دراسة تحليليّة مقارنة بين القانون القطري والقانون الفرنسي."، المجلة الدولية للقانون، المجلد 2019، العدد الخاص بمؤتمر "القانون في مواكبة النشاط السياحي: محدداته وآفاقه"

https://doi.org/10.29117/irl.2019.0081

© 2020، محجوب علي، علي القديري، الجهة المرخص لها: دار نشر جامعة قطر. تم نشر هذه المقالة البحثية بواسطة الوصول الحر ووفقًا لشروط Creative Commons Attribution license CC BY 4.0. هذه الرخصة تتيح حرية إعادة التوزيع، التعديل، التغيير، والاشتقاق من العمل، سواء أكان لأغراض تجارية أو غير تجارية، طالما ينسب العمل الأصلي للمؤلفين.

مقدّمة

تلعب السياحة دورًا هامًّا في مجال النشاط الاقتصادي لكثير من الدول، حيث تمثل موردًا أساسيًا من موارد الدخل القومي[1]، وقطاعًا يستوعب نسبة هائلة من القوى العاملة، ويساهم من ثمَّ في حل مشكلة البطالة، فضلًا عن ذلك فإنّ السياحة تُعد وسيلة هامة لتحقيق التعارف، والتقارب بين الشعوب على اختلاف أصولها وعاداتها ومعتقداتها.

كما تُعدّ وكالات السياحة والسفر الركيزة الأساسية التي يقوم عليها النشاط السياحي[2]، وذلك من خلال ما تقوم به من تنظيم للرحلات السياحية الجماعية أو الفردية، وصرف تذاكر السفر، وتيسير نقل الأمتعة وحجز الفنادق وإعداد برامج الرحلات السياحية وتوفير خدمات الإرشاد السياحي...

وتنهض وكالات السياحة بهذه الأدوار في إطار عقد يربطها بالعميل (السائح)، يُسمّى عقد السياحة "contrat de tourisme"، وهو عقد غير مسمّى يُلزم وكالة السياحة بأداءات معيّنة لصالح العميل نظير أجر "rémunération" تتلقّاه من هذا الأخير. فالوكالة تلتزم بتبصير العميل – كتابة في القانون الفرنسي – بكلّ ما يتعلّق ببرنامج الرحلة، ومواعيدها، وتكاليفها، وما تقتضيه من تأشيرات دخول للدّول... كما تلتزم بأن تُحسن اختيار المُتعهّدِين المحليين "les prestataires locaux" الذين تعهد إليهم بتنفيذ برنامج الرحلة كلّيًا أو جزئيًّا، إضافة إلى التزامها بمراقبة هؤلاء المُتعهّدِين في قيامهم بمهامهم[3].

لكن أهمّ التزام يقع على عاتق وكالة السياحة، هو الالتزام بضمان سلامة العميل؛ لأنه إذا كان هذا الأخير يلجأ إلى الوكالة باعتبارها مهنيّا محترفًا؛ لكي يشتري رحلة يحصل من خلالها على المتعة، أو الترفيه، أو العلاج، أو الاستفادة العلمية، أو الدينية، فإنه يرغب – إضافة إلى تحقيق هذا الغرض – في ضمان العودة إلى وجهته التي انطلق منها سليمًا معافىً غير مصاب بأذىً في بدنه[4]؛ ولهذا السبب فقد حاز الالتزام بضمان السلامة – كما سنرى لاحقًا – على اهتمام القضاء والمشرّع في فرنسا، فأصبح محورًا أساسيًّا من محاور المسؤوليّة المدنيّة لوكالات السياحة والسفر[5].

---

1 حيث بلغ عدد السائحين الذين دخلوا فرنسا عام 2014 (83,8 مليون سائح)، متقدّمة على الولايات المتحدة الأمريكية (74,8 مليون سائح)، وإسبانيا (65 مليون سائح)، وساهم النشاط السياحي بنسبة 7,4 ٪ من إجمالي الناتج القومي (بما يُعادل 36 مليار يورو في عام 2014)، وبلغ عدد الوظائف التي يُوفرها النشاط السياحي في فرنسا عام 2015 (1,3 مليون وظيفة، أي ما يساوي 4٪ من القوّة العاملة في الدولة).

2 انظر: جمال عبد الرحمن محمد علي، **العقد السياحي**، الطبعة الثانية، 2003، ص 5.

3 V. Y. Dagorne-Labbe, *Agence de voyages*, *Répertoire de droit commercial*, 2016 (avec mise à jour en juillet 2018), n° 56-62.

4 J. M. Breton, *Droit du tourisme*, *Mémentos LMD*, éd. Gualino Lextenso, 1ère éd. 2018, p. 228 et ss.

5 انظر: في تقنين هذا الالتزام أيضًا القانون رقم 16–11 المتعلق بتنظيم مهنة وكيل الأسفار في المملكة المغربية، الصادر في 9 يناير 2019، الجريدة الرسمية، النشرة العامة، السنة الثامنة بعد المائة، عدد 6746، المواد 17–19.

والواقع أن أحدًا لا يُنكر أنّ موضوع الالتزام بضمان السلامة في عقود السياحة أصبح يحتلّ أهمية كبيرة نظرًا للتطور الهائل الذي يعرفه قطاع السياحة؛ وذلك بسبب إقبال كثير من الناس على السياحة والترفيه سعيًا وراء التغيير والاستمتاع الذي يحدد نشاطهم، ويعينهم على استرداد قدرتهم على العمل والإنتاج. ويزداد الأمر أهمية إذا كانت السياحة مقرونة بالرغبة في متابعة المنافسات الرياضية، وخاصة كرة القدم التي صارت معشوقة الجماهير في كل مكان.

ولهذين السببين اتجه اختيارنا لهذا الموضوع: من جهة لأن دولة قطر تسعى إلى تطوير القطاع السياحي، في إطار سعيها إلى تطوير المنظومة الاقتصادية بإيجاد مصادر أخرى للدخل خلاف قطاع الطاقة (البترول والغاز)، ومن جهة أخرى فإنّ الحدث الهام المنتظر من قبل دولة قطر – وهو تنظيم كأس العالم لكرة القدم عام 2022 – يفتح آفاقًا واسعة لقدوم أعداد كبيرة من الجماهير للسياحة، ومتابعة الحدث الرياضي الأول على مستوى العالم. ولا يمكن أن يتم هذا النشاط دون أن يُطرَح سؤال عن مدى مسؤولية وكالات السياحة القطرية والأجنبية العاملة في قطر عن سلامة السائحين الذين تتعاقد معهم.

وقد اخترنا أن تقوم الدراسة على المنهج التحليلي المقارن، وحصرنا المقارنة في قانونين، هما: القانون القطري، والقانون الفرنسي، الأول باعتباره قانون الدولة التي تسعى إلى تطوير منظومتها القانونية، مما يؤهل لتطوير القطاع السياحي ككل، خاصة في ضوء الحدث الرياضي العظيم المتمثل في تنظيم كأس العالم 2022، والثاني بحُسبانه قانونًا شهد تطورًا هائلًا على المستوى التشريعي والقضائي والفقهي، فيما يتصل بتنظيم النشاط السياحي. ومن ثَمّ فهو يمثل نموذجًا يُمكن أن يُقاس عليه التنظيم القانوني لهذا القطاع في قطر؛ لمعرفة أوجه قصور التنظيم القانوني القطري، والبحث عن حلول نموذجية لها في إطار القانون الفرنسي.

وعلى هذا تكون الإشكالية المطروحة هي الإجابة عن السؤال الآتي:

ما هو الوضع القانوني للالتزام بضمان السلامة في عقود السياحة في القانون القطري مقارنة بالوضع الذي توصّل إليه القانون الفرنسي؟

وسنحاول معالجة هذه الإشكالية في إطار هذا البحث الذي نقسّمه إلى ثلاثة مباحث: ندرس في الأول منها أساس الالتزام بضمان السلامة وطبيعته في عقد السياحة، ونعالج في الثاني المسؤولية الناشئة عن الإخلال بهذا الالتزام، وننتهي في الثالث ببيان كيفية دفع هذه المسؤولية.

المبحث الأوّل: أساس الالتزام بضمان السلامة وطبيعته في عقد السياحة

يُعدُّ الالتزام بضمان السلامة إبداعًا قضائيًّا أضافه القضاء الفرنسي إلى العقد استنادًا إلى نص المادة 1135 المدني القديم التي تقضي بأن الاتفاقات لا تُلزم فقط بما جاء فيها، ولكن تشمل كذلك ما هو من مستلزماتها وفقًا للعدالة والعرف والقانون بحسب طبيعة الالتزام[1]. وهو ما جاء في المادة 172 من القانون المدني القطري التي نصت على أنه: "يجب تنفيذ العقد طبقًا لما اشتمل عليه، وبطريقة تتفق مع ما يوجبه حُسن النية. ولا يقتصر العقد على إلزام المتعاقد بما ورد فيه، ولكن يتناول أيضًا ما هو من مستلزماته، وفقًا للقانون والعرف والعدالة بحسب طبيعة الالتزام"، وقد نشأ الالتزام بضمان السلامة ابتداءً في إطار عقد النقل؛ وذلك بغرض تخفيف عبء الإثبات على المسافر الذي يمكّنه – متى كان ضحية حادث وقع أثناء تنفيذ هذا العقد – أن يقيم مسؤولية الناقل دون حاجة لإقامة الدليل على الخطأ؛ لأن الناقل يلتزم بتوصيل المسافر سليمًا معافىً إلى جهة الوصول[2]. ثمّ ما لبث الالتزام بضمان السلامة أن امتدّ إلى عدد وافر من العقود كعقد ممارسة الألعاب الرياضية، وعقد الألعاب الحديدية، والعقد مع دور الحضانة، وعقد الخدمات الطبية، بل وعقد البيع...[3]

وقد استقرّ الفقه والقضاء على أن العقد بين وكالة السياحة وبين العميل يتضمن التزامًا بضمان السلامة على عاتق الأولى لصالح الثاني. وهنا يُثار السؤال عن أساس هذا الالتزام وطبيعته، وهو ما نتناوله في مطلبين على التوالي:

المطلب الأوّل: أساس الالتزام بضمان السلامة في عقد السياحة

ضمان السلامة: هو التزام يتعهّد المَدين بمقتضاه ألا يُلحق ضررًا جسمانيًا بالمتعاقد معه (الدائن) خلال تنفيذ الالتزام الناشئ عن العقد المُبرم بينهما[4]. وثمّة معايير يتطلبها الفقه والقضاء للاعتراف بهذا الالتزام في عقد ما (1)، يدور السؤال حول مدى توافرها في العقد السياحي (2).

---

1 وقد صارت هذه المادة بمقتضى المرسوم رقم 131 لسنة 2016 تحمل رقم 1194. وصارت صياغتها كالآتي: "العقود تلزم ليس فقط بما جاء فيها ولكن أيضا بكل ما يعد من توابعها بمقتضى العدالة أو العرف أو القانون". وبذلك يكون المشرّع، في النص الجديد، قد استبعد الإشارة إلى طبيعة الالتزام.

2 وهذه هي الصيغة التي تبنّتها محكمة النقض الفرنسية، واستقرت عليها منذ حكمها الشهير الصادر في 21 نوفمبر 1911.

Cass. Civ., 21 Nov. 1911, D.P., 1913, I, 249, note Sarrut, 5/1912, I, 73, note Lyon Caen. *Les Grants arrêts de la Cour de cassation*, t. 2, n°262.

وانظر أيضًا:

M. Fabre-Magnan, *Droit des obligations*. Tome 1 : *Contrat et engagement unilateral*, (à jour de la réforme 2016), Éd. Thémis Droit, P.U.F., 4ème éd. 2016, p. 500 et ss. F. Terré, Ph. Simler et Y. Lequette, *Les obligations*, Précis Dalloz, 10ème éd., 2009, p. 471 et ss.

3 انظر: محمود جمال الدين زكي، **مشكلات المسؤولية المدنية**، الجزء الأول، مطبعة جامعة القاهرة، 1978، ص 229 وما بعدها.

V. Également, Ph. Malaurie, L. Aynès et Ph. Stoffel-Munck, *Droit des obligations*, éd. Thémis Droit, P.U.F., 9ème éd. 2018, n° 949 et 950, texte et notes.

4 M. Fabre-Magnan, *op. cit.*, p. 500.

الفرع الأول: معايير الالتزام بضمان السلامة

حاول الفقه وضع شروط معيّنة يجب توافرها للاعتراف بوجود الالتزام بضمان السلامة في عقد ما، ويمكن إيجاز هذه الشروط فيما يلي:

أولًا: وجود خطر يهدّد السلامة الجسديّة لأحد المتعاقدين

فالسلامة البدنية للإنسان لها اعتبار خاص في نظر القانون، فإذا عهد المتعاقد بأمر الحفاظ على سلامته البدنية إلى المتعاقد الآخر، فإنه ينتظر منه ضمانًا خاصًا لهذه السلامة. والخطر الذي يهدّد السلامة البدنية للمتعاقد يمكن أن يوجد في عقود تقديم الخدمات: كعقد النقل، أو العقد الطبي، كما يُمكن أن يوجد في عقود تسليم المنتجات: كعقد البيع، حيث يمكن أن يترتب على وجود عيب في السلعة المَبيعة ضرر يلحق المشتري أو المحيطين به[1].

ثانيًا: أن يعهد أحد المتعاقدين بنفسه للمتعاقد الآخر

وهو ما يقتضي أن يكون أحد المتعاقدين في حالة خضوع للمتعاقد الآخر، سواءً كان الخضوع بدنيًّا كما في خضوع المريض للطبيب، أم فنيًا كما في خضوع المسافر للناقل، أو كان خضوعًا اقتصاديًا كخضوع المستهلك للمهني في عقود الإذعان، أو خضوع العامل لصاحب العمل.

ثالثًا: أن يكون المتعاقد المدين بضمان السلامة مهنيًّا

فعادة يطمئنّ المتعاقد غير المهني إلى المتعاقد المهني فيخضع له خضوعًا تامًّا فيُقدِمُ على التعامل معه دون حذر، اعتمادًا على ما يتوافر لديه من خبرة ودراية بأصول مهنته[2].

فإذا توافرت هذه الشروط في عقد من العقود، فإنه يمكن الاعتراف بوجود التزام بالسلامة في هذا العقد الذي يجب بمقتضاه على المدين أن يتوقع الحادث الذي يمكن أن يمسّ بسلامة المتعاقد الآخر، وأن يتّخذ من الوسائل ما يمنع حدوثه من الأصل أو يؤدّي – على الأقل – إلى تجنّب آثاره[3]. ويبرّر الفقه والقضاء الالتزام بالسلامة في هذه العقود بحالة عدم المساواة التي توجد بين المهني وغير المهني: فالأول متخصص تتوافر لديه الخبرة ويسيطر دائما على فنيّاته "maîtrise de ses techniques"، أما الثاني فهو شخص جاهل بأصول الفن أو الصناعة "un profane"؛ ولذلك فهو يضع ثقته التامة في المهني الذي يتعامل معه.

فهل تتوافر هذه المعطيات في عقد السياحة؟

---

1 انظر: جابر محجوب علي، "ضمان سلامة المستهلك من الأضرار الناشئة عن عيوب المنتجات الصناعية المبيعة"، **مجلة الحقوق**، تصدر عن مجلس النشر العلمي بجامعة الكويت، السنة 20، العدد الثالث، 1996، ص 607، العدد الرابع، ديسمبر 1996، ص 189.

وانظر: كذلك محمد علي عمران، **الالتزام بضمان السلامة، وتطبيقاته في بعض العقود**، دار النهضة العربية، 1980، ص 143 وما بعدها.

2 Ph. Le Tourneau, « Les obligations professionnelles », in *Mélanges L. BOYER*, Presses de l'Université Toulouse 1 Capitole, 1996, p. 365.

3 زليخة حيمر، **مسؤولية وكالات السياحة والأسفار عند إخلالها بالتزاماتها تجاه المتعاقدين معها**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم القانونية، فرع عقود ومسؤولية، جامعة منتوريقسنطينة1، 2016–2017، ص 61 وما بعدها.

الفرع الثاني: مدى توافر معايير الالتزام بضمان السلامة في العقد السياحي

مما لا شكّ فيه أنّ العقد السياحي يستوفي المعايير الخاصة بالالتزام بضمان السلامة لصالح السائح:

من جهة فإن الرحلة السياحية تتضمن – بلا جدال – أخطارًا عدّة تهدّد السلامة البدنية للسائح، سواءً كانت مرتبطة بعملية النقل (برّا أو جوًّا أو بحرًا)، أم مرتبطة بارتياد أماكن الاستمتاع والترفيه على درجة كبيرة من الخطورة (كالجبال شاهقة الارتفاع، أو المنحدرات المغطاة بالثلوج أو الغوص في أعماق البحار)، أو ناتجة عن الاحتكاك بشعوب أخرى لا يعرف عاداتها وتقاليدها، ولا طبيعة مشاعرها تجاه السائحين الأجانب[1]. يُضاف إلى ذلك مخاطر الإقامة في الفنادق، والأماكن المعدّة لاستقبال السائحين والتي لا تستوفي في بعض الأحيان معايير السلامة، سواءً من حيث التجهيزات أم من حيث ما تقدّمه من مأكل ومشرب للسائحين، ومن جهة أخرى فإن السائح يسلّم نفسه في كل هذه الأمور وغيرها إلى الوكيل السياحي الذي يعهد إليه بتنظيم برنامج الرحلة، واختيار الأشخاص الذين يقومون بتنفيذه، والأدوات التي تستخدم في هذا التنفيذ. فالوكيل لا يقتصر دوره على التوقيع على العقد السياحي، بل هو ضامن لحسن تنفيذ العقد، خاصة وأنه يقدمه للعميل في صورة نموذج مطبوع، ولا يُسمح بمناقشة بنوده مما يستوجب أن يُفرض عليه – باعتباره الطرف الأقوى – الالتزام بضمان سلامة المتعاقد الأضعف (السائح).

وأخيرًا فإن الوكيل السياحي: هو مهني متخصّص على علم تامّ بكل المشاكل، والعقبات التي يمكن أن تعترض تنفيذ العقد في أي مرحلة من مراحله، وأي خطر يمكن أن يتهدّد العميل في سلامته. وبالمقابل فإن العميل شخص لا دراية له بالأمور الفنية المتعلّقة بتنفيذ برنامج الرحلة، فهو يعوّل في كل هذه الأمور على علم وخبرة الوكيل السياحي[2].

ولذلك لم يكن غريبًا أن يتضمن التشريع الفرنسي تكريسًا للالتزام بضمان السلامة في العقد السياحي، وأن تتعدّد التطبيقات القضائية التي تؤكّد قيام مسؤولية الوكيل السياحي استنادًا إلى إخلاله بهذا الالتزام. فرغم تعاقب التشريعات التي تحكم نشاط وكالات السياحة، منذ 1975 حتى وقتنا الراهن، إلا أنها اتفقت جميعًا على إلقاء الالتزام بضمان السلامة على عاتق وكالة السياحة لصالح العميل[3].

---

1 فقد يقع السائح ضحيّة عملية خطف، أو اعتداء من جانب جماعات معادية للدولة، لأسباب: سياسية، أو عرقية، أو عقائدية.

2 انظر: في نفس المعنى، جمال عبد الرحمن محمد علي، **العقد السياحي**، سبق ذكره، ص 175، وانظر في قيام الالتزام بضمان السلامة على سيطرة المدين على الأشخاص، والأشياء المستخدمة في تنفيذ العقد.

G. Viney et P. Jourdain, *Traité de droit civil, conditions de la responsabilité*, 4ème éd., L.G.D.J. 2013, n°743-I, p. 701 et ss.

3 V. l'art. 14 de la loi n° 75-627 du 12 juillet 1975 ; l'art. 1er alinéa 2 et 3 de l'arrêt du 14 juillet 1982 ; l'art. L. 211-17 de la loi n° 92-13 du 13 juillet 1992 ; l'art. 23 de la loi n° 09-888 du 22 juillet 2009.
Modifiée plusieurs fois, mais en reconnaissant toujours l'existence d'une obligation de sécurité à la charge de l'agence de voyages.
Voir aussi, Directive (UE) du 25 novembre 2015, relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liées (*Journal officiel de l'Union européenne* du 11/12/2015), entrée en vigueur en France le 15 juillet 2018, art. 13.

وانظر في التطبيقات القضائية التي تؤكّد وجود التزام بضمان السلامة على عاتق وكالة السياحة لصالح العميل:

A. Dagorne-Labbe, *Agence de voyages, répertoire de droit commercial*, Base de données Dalloz, 2016, avec mise à jour en 2018, n° 63 et ss.

أمـا في القانـون القطـري فلـم يسـبق للفقـه أو القضـاء التعـرّض لمـدى وجـود التـزام بضـمان السـلامة عـلى عاتـق وكالـة السـياحة والسـفر لصالـح العميـل. كـما أن النصـوص المنظمـة لنشـاط وكالات السـياحة والسـفر لم تعـرض مـن قريـب أو مـن بعيـد لوجـود هـذا الالتـزام، وإنـما اقتـصرت عـلى تنظيـم بعـض الجوانب الإداريـة[1]. ومـع ذلـك فإنـه مـن الممكـن – فيـما نـرى – أن نلتمـس في بعـض النصـوص التشريعيـة أساسًـا للالتـزام بضـمان السـلامة، ومـن ذلـك:

(أ) أنّ العميـل الـذي يتعاقـد مـع وكالـة السـياحة ينطبـق عليه وصف المسـتهلك، كـما حدّدته المـادة الأولى مـن القانـون رقـم 8 لسـنة 2008، بشـأن حمايـة المسـتهلك (المعـدّل). فالمسـتهلك وفقًـا لهـذا النـص هـو "كل مـن يحصـل عـلى سـلعة أو خدمـة، بمقابـل أو بـدون مقابـل، إشـباعا لحاجتـه الشـخصية أو حاجـات الآخريـن..." فالسـائح يسـعى مـن خـلال تعاقـده إلى الحصـول عـلى خدمـات وكالـة السـياحة، متمثّلـة في تنفيـذ الأداءات التـي يتضمنهـا البرنامـج السـياحي لصالحـه. والسـائح بوصفـه مسـتهلكًا يحظـى بـما يُقـرّه القانـون مـن حقـوق للمسـتهلك ومنهـا: الحـق في الصحـة والسـلامة عنـد اسـتعماله العـادي للسـلع والخدمـات، وهـذا الحـق يُعـدّ مـن الحقـوق الأساسـية المكفولـة بمقتـضى أحـكام القانـون، ومـن ثَـمّ "يحظـر عـلى أي شـخص إبـرام أي اتّفـاق أو ممارسـة أي نشـاط يكـون مـن شـأنه الإخـلال بتلـك الحقـوق. فالسـائح بوصفـه مسـتهلكًا يتمتـع بالحـق في الصحـة والسـلامة خـلال التنفيـذ العـادي لبرنامـج الرحلـة السـياحية، ولا يجـوز حرمانـه مـن هـذا الحـق بمقتـضى الاتفـاق"[2]، وهـذا هـو مضمـون الالتـزام بضـمان السـلامة في عقـد السـياحة.

(ب) أن المـادة 200 مـن قانـون التجـارة القطـري رقـم 27 لسـنة 2006، تقـضي بـأن "يلتـزم الناقـل بسـلامة الراكـب أثنـاء تنفيـذ عقـد النقـل، ويكـون مسـؤولًا عـما يلحـق الراكـب مـن أضرار بدنيـة ومـاديـة، وكذلـك الأضرار المترتبـة عـلى التأخـير في الوصـول". هـذا النـص يُلقـي عـلى عاتـق الناقـل التزامًـا بضـمان السـلامة لمصلحـة الراكـب، ويجـد هـذا الالتـزام أساسـه في أن الراكـب يُسـلّم قيـاده

1 حيـث اقتـصر القانـون رقـم 7 لسـنة 1982، بشـأن تنظيـم مكاتـب السـياحة والسـفر عـلى تعريـف مكاتـب السـياحة، وبيـان مهامهـا وضرورة الحصـول عـلى ترخيـص قبـل فتحهـا، ومتطلبـات الحصـول عـلى ترخيـص مـن الـوزارة المختصـة. أمـا القانـون رقـم 6 لسـنة 2012، بشـأن تنظيـم السـياحة فقـد انصبّ أساسًـا عـلى ترخيـص المنشـآت الفندقيـة والسـياحية والإرشـاد السـياحي، سـواء مـن حيـث الـشروط وإجـراءات الترخيـص، أو التزامـات المرخـص لـه، أو التنـازل عـل الترخيـص ونقلـه، وإلغائـه وتصنيـف المنشـآت السـياحية، والإرشـاد السـياحي والقـرار الأمـيري رقـم 36 لسـنة 2014، كان موضوعـه تنظيـم الهيئـة العامـة للسـياحة التـي مـن بـين أهدافهـا تنميـة السـياحة وتنظيمهـا وترويجهـا والإشراف والرقابـة عـلى جميـع أوجـه النشـاط السـياحي والعمـل عـلى إظهـار السـمات الحضاريـة والثقافيـة والفنيـة والسـياحية للدولـة، وفي نفـس السـياق جـاء القانـون رقـم 20 لسـمة 2018، بشـأن تنظيـم السـياحة، الـذي ألغـى القانـون رقـم 6 لسـنة 2012، محتويًـا عـلى تنظيـم تراخيـص المنشـآت الفندقيـة والسـياحية والأنشـطة السـياحية والمهرجانـات والفعاليـات السـياحية ومكاتـب تنظيمهـا وتنشـيط المهرجانـات والفعاليـات السـياحية والعقوبـات والجـزاءات الإداريـة. فهـذه التشريعـات هامـة للغايـة مـن حيـث أنهـا تهيّـئ البنيـة التحتيـة اللازمـة لممارسـة النشـاط السـياحي وتنميـة وتعزيـز قدراتـه لكنهـا لا تتطـرق بـأيّ حـال لتنظيـم العلاقـة بـين مكاتـب السـياحة وعملائهـا سـواء فيـما يتعلـق بمحتـوى العقـد الـذي يربـط بـين الطرفـين، أو بالمسـؤولية المدنيـة المترتبـة عـن الإخـلال بالالتزامـات الناشـئة عـن هـذا العقـد.

2 راجـع: في تفصيـلات حـق المسـتهلك في الصحـة والسـلامة، فاتـن حـوّى، **التنظيـم القانـوني لحمايـة المسـتهلك في القانـون القطـري**، وزارة التجـارة والصناعـة بدولـة قطـر، LexisNexis، 2019، ص 79 ومـا بعدهـا.

خـلال الرحلـة للناقـل الـذي يسـيطر عـلى الأشـخاص والأدوات المسـتخدمة في تنفيذهـا[1]. هـذه العلـة تتوافـر كذلـك بالنسـبة لوكيـل السـياحة الـذي يتـولّى وضـع برنامـج الرحلـة ويقـوم بتنفيـذه، بنفسـه أو بواسـطة أشـخاص يختارهـم، ويقتـصر دور المسـافر عـلى تلقـي توجيهـات القائمـين عـلى تنفيـذ البرنامـج الذيـن يأخـذون عـلى عاتقهـم اتخـاذ كل مـا يلـزم لضـمان سـلامته.

(جـ) وأخـيرًا فإنـه طبقـا لنـص المـادة 2/ 172 مـن القانـون المـدني القطـري "لا يقتـصر العقـد عـلى إلـزام المتعاقـد بـما ورد فيـه، ولكـن يتنـاول أيضًـا مـا هـو مـن مسـتلزماته، وفقًـا للقانـون والعـرف والعدالـة بحسـب طبيعـة الالتـزام"، ويـرى الفقـه أن الالتـزام بضـمان السـلامة يُعـدّ مـن مسـتلزمات العقـد السـياحي. فالسـائح الـذي يسـعى إلى الحصـول عـلى المتعـة والترفيـه إنـما يفعـل ذلـك، وهـو عـلى يقـين أنـه لـن يُصـاب بـأذى أثنـاء الرحلـة؛ لأن المتعاقـد معـه (الوكيـل السـياحي) سـيتخذ جميـع الوسـائل التـي تضمـن سـلامته، ولا يسـتطيع الوكيـل أن ينكـر عليـه ذلـك بادّعـاء أن إرادتـه لم تنـصرف إلى ضـمان السـلامة؛ لأن هـذا الضـمان مـن مسـتلزمات العقـد التـي يفرضهـا القانـون والعـرف والعدالـة. فالقانـون والعدالـة لا يسـمحان أن يعـود السـائح مـن رحلتـه جثّة هامـدة، أو أن يلحقـه أذىً في سـلامته البدنيـة، فالسـلامة لا تقـلّ أهميـة عـن المتعـة والتسـلية والانتقـال والترفيـه[2].

وجملـة القـول: إنـه إذا كان المُـشرع الفرنـسي قـد نـصّ في تقنـين السـياحة عـلى التـزام وكيـل السـياحة بضـمان سـلامة العميـل، فـإن هـذا الالتـزام يمكـن اسـتنباطه في القانـون القطـري اعتـمادًا عـلى القواعـد العامـة في نظريـة العقـد، وقواعـد قانـون حمايـة المسـتهلك، وبالقيـاس عـلى عقـد النقـل خاصـة نـص المـادة 200 مـن قانـون التجـارة القطـري[3].

المطلب الثاني: طبيعة الالتزام بضمان السلامة في عقد السياحة

يجـري الفقـه عـلى تقسـيم الالتزامـات العقْديـة – حسـب مـدى التـزام المديـن بتحقيـق النتيجـة التي يسـعى إليهـا الدائـن – إلى: التـزام بنتيجـة Obligation de résultat، وفيـه يتعهّـد المديـن بتحقيـق نتيجـة محـددة إذا فشـل في الوصـول إليهـا حتـى تقـوم مسـؤوليته، والتـزام ببـذل عنايـة Obligation de moyens، لا يتعهّـد

1 وفي عقـد النقـل البحـري يلتـزم الناقـل كذلـك بضـمان سـلامة المسـافر، حيـث تنـص الفقـرة الثانيـة مـن الفصـل 179 مـن القانـون رقـم 15 لسـنة 1980، بإصـدار القانـون البحـري القطـري: "ويسـأل الناقـل عنـد وفـاة المسـافر وإصابتـه بجـرح أثنـاء السـفر، إلا إذا أثبـت الناقـل أن الوفـاة أو الإصابـة نتجـت عـن سـبب أجنبـي عنـه، ويقـع باطـلًا كل اتفـاق عـلى إعفـاء الناقـل مـن هـذه المسـؤولية أو تحديدهـا بمبلـغ جـزافي".

2 انظـر: في نفـس المعنـى، جمـال عبـد الرحمـن محمـد عـلي، المرجـع السـابق، ص 175، عابـد فايـد عبـد الفتـاح فايـد، **الالتـزام بضـمان السـلامة في عقـود السـياحة في ضـوء قواعـد حمايـة المسـتهلك**، دراسـة مقارنـة في القانـون المـصري والقانـون الفرنـسي، 2006، فقـرة 35 ومـا بعدهـا، ص 32 وما بعدهـا.

3 تنـصّ المـادة 200 مـن قانـون التجـارة القطـري عـلى أنـه: "يلتـزم الناقـل بسـلامة الراكـب أثنـاء تنفيـذ عقـد النقـل، ويكـون مسـؤولًا عـما يلحـق الراكـب مـن أضرار بدنيـة أو ماديـة، وكذلـك الأضرار المترتبـة عـلى التأخـير في الوصـول.

ويبـدأ التـزام الناقـل بسـلامة الراكـب مـن الوقـت الذي يـشرع فيـه الراكب بدخـول وسـيلة النقـل وينتهـي في اللحظة التـي ينفصل فيهـا الراكـب عنها. ومع ذلك يلتزم الناقل بالتزام عام بسلامة الراكب أثناء تواجده في المكان المعد لاستقبال الراكب تمهيدًا لتنفيذ النقل".

بمقتضاها المدين بالوصول إلى النتيجة التي يسعى إليها الدائن، وإنما فقط ببذل الجهود التي تؤدّي إلى تحقيقها، فإذا بذل هذه الجهود فقد أوفى بالتزامه، بصرف النظر عن تحقيق النتيجة من عدمه[1].

وتبدو أهمية هذا التقسيم في تحديد مدى ضرورة الخطأ لقيام المسؤولية العقْدية. ففي الالتزام بتحقيق نتيجة لا يلزم أن ينسب إلى المدين خطأ حتى تقوم مسؤوليته، إنما تقوم المسؤولية بمجرد عدم تحقيق النتيجة المتفق عليها، ولو لم يكن ثمّة تقصير ينسب إلى المدين، ولا يستطيع هذا الأخير أن يتخلص من عبء المسؤولية إلا إذا أثبت أن عدم تحقق النتيجة يرجع إلى سبب أجنبي لا يد له فيه، أما إذا كان محل الالتزام هو بذل العناية فإن تخلف النتيجة التي كان الدائن يسعى إليها لا يكفي لقيام مسؤولية المدين، بل يجب أن يقدم الدليل على أن عدم تحقق النتيجة إنما يرجع إلى خطأ المدين متمثلا في تقصيره في بذل العناية التي كان يبذلها الرجل المعتاد، لو وُجد في مثل الظروف الخارجية التي وُجد فيها المدين، وعبء إثبات هذا التقصير يقع على الدائن.

فإلـــى أيّ من نوعي الالتزام ينتمي التزام الوكيل السياحي بضمان سلامة المسافر أو العميل؟

أولًا: في فرنسا

كانت المادة 12 من القانون رقم 627 الصادر في 11 يوليو 1975 الخاص بتحديد شروط مباشرة الأنشطة الخاصة بتنظيم الرحلات، والإقامة تجعل من يمارس هذه الأنشطة مسؤولًا عن كل إخلال بالتزام من الالتزامات التي يجب أن ينفذها بعناية، وذلك مع الحرص على وجه الخصوص على سلامة المسافرين[2]. وفي ظل هذا النص استقرّ الفقه والقضاء على أن التزام وكالة السياحة والسفر بضمان سلامة العملاء محله بذل عناية فقط[3]، ولذلك فإن مسؤولية الوكالة لا تقوم – حال إصابة السائح بضرر جسماني – إلا إذا قام هذا الأخير بإثبات الخطأ، هذا الخطأ يختلف بحسب ما إذا كانت الوكالة قد لجأت إلى متعهّدين محليين لتنفيذ كل أو بعض التزاماتها، أو أنها قامت بتنفيذ برنامج الرحلة كاملًا بنفسها. ففي الحالة الأولى يمكن أن يتخذ الخطأ إحدى صورتين: إما الخطأ في اختيار متعهد لا يتوفر على القدر اللازم من الكفاءة[4]، وإما الخطأ في رقابة المتعهد للتحقق من قيامه بتنفيذ المهمة

1 V. F. Terré, Ph. Simler, Y. Lequette et F. Chenede, *Les obligations*, précis Dalloz, 12ème éd., 2018, n° 577 ; M. Fabre-Magnan, *Droit des obligations*. Tome 1 : *Contrat et engagement unilateral*, *op. cit.*, p. 494 et ss. ; P. Jourdain, *Les principes de la responsabilité civile*, Dalloz, 9ème éd., 2014, p. 53 et ss. ; Ph. Malaurie, L. Aynès et Ph. Stoffel-Munck, *Droit des obligations*, L.G.D.J., Lextenso, 10ème éd., 2018, n°939 et ss.

2 L'article 127 de la loi, n° 75-627 du 11 juillet 1975, aux termes duquel, le titulaire de l'agrément ou de la licence « répond de tout manquement à l'une de ses obligations, dont il est tenu de s'acquitter avec diligence, en veillant notamment à la sécurité des voyageurs ».

3 V-Gulphe, conclusions sous Cass. 1ère Civ., 23 février 1983, J.C.P. 1983, II, 19967 ; J. Huet, vive les vacances, mais bonjour les dégâts, Observations RTD Civ., 1986, p. 356 ; C.A. Versailles, 31 mai 1996, Recueil Dalloz, 1997, p. 229, note Y. Dagorne-Labbe ; C.A. Paris, 4 et 7 mars 1997, Recueil Dalloz, 1998, p. 7, note Y. Dagorne-Labbe ; C.E 21 juillet 1995, Recueil Dalloz, 1996, p. 261.

4 C.A. Angers, 3 avril 1973, Recueil Dalloz, 1973, p. 229, Somm., p.109, J.C.P. 1973, note Rodière. Cass. 1ère Civ., 15 oct. 1974, Somm., p.13, J.C.P. 1975, II, 18071 bis.

المعهودة إليه بصورة سليمة[1]، أما في الحالة الثانية؛ أي عندما تتولى وكالة السياحة تنفيذ البرنامج كاملًا بنفسها، فإن الخطأ يتمثل في عدم اتخاذ الاحتياطات اللاّزمة لضمان سلامة المسافرين. ورغم أن القرار الوزاري الصادر في 14 يونيو 1982 قد نص في المادة الأولى من ملحقه على ما يشبه الالتزام بتحقيق نتيجة على عاتق وكالة السياحة فيما يتعلّق بالتنظيم الجيّد للرحلة والإقامة والتنفيذ الجيّد لكل ذلك، إلا أن الرأي ظلّ مستقرًّا على ضرورة توافر الخطأ لقيام المسؤولية[2].

لكن المحاكم ما لبثت أن خرجت على مقتضيات الالتزام ببذل عناية وذلك عن طريق التوسع في الاعتراف بالخطأ في جانب وكالة السياحة[3]، وعدم السماح لها بالتخلص من المسؤولية، إلا بإثبات السبب الأجنبي، وذلك عن طريق تأسيس المسؤولية على نصّ المادتين 1147، 1148 من التقنين المدني، قبل تعديله بمقتضى المرسوم 131 الصادر في 10 فبراير 2016. ولذلك فقد انتهى بعض الشراح إلى القول بأن المحاكم، رغم تأكيدها أن التزام وكالة السياحة محله بذل عناية، إلا أنها تكتفي بالقليل للسماح للعميل بالرجوع عليها بدعوى المسؤولية، ولذلك فإنها – واقعيًا – حولت التزام الوكالة إلى التزام بتحقيق نتيجة[4].

لكن المادة 12 من القانون رقم 627 لسنة 1975 ألغيت بمقتضى القانون رقم 645 الصادر في 13 يوليو سنة 1992، الذي ألقى على عاتق وكالات السياحة مسؤولية موضوعية لا تخضع لإثبات الخطأ[5]. ثم تأكّد هذا الاتجاه بمقتضى القانون رقم 888 الصادر في 22 يوليو 2009 الذي أدخل في تقنين السياحة نص المادة L211-16 التي تقضي بأن "كل شخص طبيعي أو معنوي يتولّى القيام بالأنشطة المنصوص عليها في المادة L211-1 (تنظيم وبيع الرحلات والإقامة) يكون مسؤولًا بقوة القانون في مواجهة المشتري عن التنفيذ الجيد للالتزامات التي يرتّبها العقد، سواء أكان هذا العقد قد أبرم عن بُعد أم لم يبرم، وسواء كان منظم الرحلة قد قام بتنفيذ الالتزامات بنفسه أو بواسطة مزوّدي خدمات آخرين، وذلك دون إخلال بحق المنظم في الرجوع على هؤلاء المزوّدين في حدود ما تسمح به الاتفاقيات الدولية"[6].

1 Cass. 1ère Civ., 15 décembre 1969, D. 1970, 326, note Couvrat, 29 mai 1980, Bull. Civ., I, n°163, 23 février 1983, D. 1983, p. 481, note Couvrat, J.C.P. 1983, II, 19967, concl, Gulphe ; RTD Civ., 1984, p. 322, obs. G Durrry, 29 janv. 1991, D. 1991, I. R., p. 56.

2 V. Y. Dagorne-Labbe, note précitée, Recueil Dalloz, 1992, p. 242.

3 V. par exemple l'arrêt rapporté par Y. Dagorne-Labbe, note précitée, Recueil Dalloz, 1997, p. 229.

4 Ph. Malaurie, L. Aynès, *Droit civil - les contrats spéciaux*, 3ème éd., Thémis Droit, P.U.F., 2018, n° 708 où ils écrivent: « les tribunaux disent souvent que l'agence est tenue d'une obligation de moyens ; en réalité, ils se contentent de si peu afin d'admettre le recours du client qu'il s'agit en fait d'obligation de résultat ».

5 V. L'article 22 de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992.

6 وهذه الصياغة هي نفسها التي وردت في المرسوم رقم 1717 الصادر في 20 ديسمبر 2017.

وانظر: القانون المغربي المذكور سلفًا، رقم 16–11، المتعلق بتنظيم مهنة وكيل الأسفار، نص المادة 20 التي تقضي بأنه "يُعتبر كل شخص ذاتي أو اعتباري يقوم بالعمليات المنصوص عليها في المادة 1 أعلاه، مسؤولًا إزاء زبائنه عن حسن تنفيذ الالتزامات الناتجة عن العقد، سواء كان عليه أن ينفذها شخصيًا أو بواسطة مقدمي خدمات آخرين، دون المساس بحقه في الرجوع عليهم".

فالمسؤولية الموضوعية (بقوة القانون كما يقول النص)، لا يمكن أن تُبنى إلا على التزام مُحدّد محلّه تحقيق نتيجة، وهذا هو الرأي الذي استقرّ عليه الفقه والقضاء الفرنسيان[1].

ثانيًا: في القانون القطري

لا يوجد نص تشريعي، ولم نعثر على حكم قضائي يحدّد طبيعة الالتزام بضمان السلامة الذي يثقل وكالة السياحة والسفر في مواجهة العُملاء الذين تبيع لهم برامج السفر والسياحة؛ ولذلك لا نرى بُدًّا من الاحتكام إلى المعيار العام في تحديد طبيعة الالتزامات العقْدية، ومحاولة تطبيقه على التزام وكالة السياحة بضمان سلامة العملاء.

ويرى الفقه أنّ طبيعة الالتزام التعاقدي تُتحدّد أولًا على ضوء اتفاق المتعاقدين (la volonté des parties)، فإذا لم يكن التعبير عن الإرادة على درجة كافية من الوضوح والتحديد، فإن المعيار الثاني يتمثل في تحليل موضوع الالتزام[2]،بحيث يُعدُّ التزامًا بتحقيق نتيجة كل التزام لا يحتمل تنفيذه أيّ تدرّج؛ أي لا يتصوّر فيه أن يتعهّد المدين فقط ببذل الجهد لتحقيق النتيجة التي يصبو إليها الدائن، وذلك كالالتزام بإعطاء نقل ملكية شيء أو ترتيب حق عيني عليه، أو الالتزام بدفع الثمن في عقد البيع، وكذلك الالتزام بالامتناع عن عمل كالالتزام بعدم المنافسة غير المشروعة، وأيضا يعد من صوره الالتزام بعمل كالالتزام بتسليم المبيع والالتزام بردّ الشيء المُودَع، على أن أغلب الالتزامات بعمل لا يسعف هذا المعيار في تحديد طبيعتها؛ ولذلك يتمّ اللجوء إلى المعيار الثالث الذي يقوم على تحليل ظروف تنفيذ الالتزام[3]، فيُنظر إلى درجة احتمال النتيجة المنتظرة من هذا التنفيذ l'aléa de l'exécution ، فإذا كانت النتيجة يُلابسها الاحتمال – كما في الالتزام بعلاج مريض – كان الالتزام محلّه بذل عناية، وعلى العكس، فإنه إذا كانت النتيجة مؤكّدة لا يُلابسها الاحتمال، فإنّ الالتزام يكون محلّه تحقيق نتيجة كالتزام الناقل بتوصيل البضاعة أو المسافر سليمًا إلى وجهة الوصول[4]. ويستقي الفقه من تحليل ظروف التنفيذ معيارًا آخر يتعلّق بطبيعة دور الدائن في التنفيذ (le rôle du créancier dans l'exécution)، فإذا كان دور الدائن إيجابيًّا، فإن ذلك يعني أن المدين لا يُسيطر بشكل تام على التنفيذ فيكون التزامه ببذل عناية، وعلى العكس فإن الدور السلبي للدائن يعني أن المدين له السيطرة التامة على التنفيذ، فيكون طبيعيًّا أن يعتبر التزامه التزامًا بتحقيق نتيجة[5].

1 Cass. 1ère Civ., 03 mai 2000, n°97-20°329-LPA, 16 oct. 2001, p.16, note Roland, Cass. 1ère Civ., 27 juin 2018, legifrance.gouv.fr ; G. Gory, note sous Cass. Civ., 1ère, 13 décembre 2005, Gaz. Pal. 2007, 3236, A. Dagorne-Labbe, *op. cit*. n°65, p. 38 et 39. V. aussi, Cass. Civ. 1ère, 09 avril 2009, D. 2016, p. 35, obs. P. Brun et Q. Gout, R.T.D. Civ., 2015, p. 625, obs. P. Jourdain, Cass. Civ. 1ère, 28 septembre 2016, D. actualités, 14 octobre 2016, obs. N. Kilgus.

2 *L'analyse de l'objet de l'obligation*.

3 *L'analyse des circonstances de l'exécution de l'obligation*.

4 V. F. Grua, *Les effets de l'aléa et la distinction des contrats aléatoires et les contrats commutatifs*, RTD Civ., 1987, p. 263 et ss.

5 في استعراض هذه المعايير وتحليلها انظر:

P. Jourdain, *Les principes de la responsabilité civile*, *op. cit.*, p. 55 et ss.

فإذا طبّقنا هذه المعايير على التزام وكالة السياحة بضمان سلامة المسافرين، فإننا نعتقد أن هذا الالتزام يتعيّن اعتباره التزامًا بتحقيق نتيجة وسندنا في ذلك ما يلي:

(أ) أنه وإنْ كان الغالب ألاّ يتمّ التعبير عن طبيعة هذا الالتزام بضمان السلامة بشكل صريح، إلاّ أنه من السائغ تمامًا افتراض اتّجاه النية إلى اعتباره التزامًا بتحقيق نتيجة نيّة العميل بلا شكّ؛ لأنّه وإن كان حريصًا على الحصول على المتعة والترفيه، فإنّ لديه حرصًا أكبر على ضمان سلامته، ونيّة الوكيل الذي لا يجوز له أن يتنصّل من التزامه المحدّد بضمان سلامة العُملاء؛ لأنه مهني محترف يملك من الخبرة ما يجعله يلتزم بضمان سلامة العُملاء الذين يتعاقد معهم. والواقع أن الالتزام بضمان السلامة يكون عديم الجدوى إذا لم يُنظَر إليه على أنه التزام بتحقيق نتيجة. فالقول بأنه التزام ببذل عناية يُؤَدّي إلى إلزام الدائن (السائح) بإثبات خطأ المدين (الوكيل السياحي)، وهو ما يعني أن الالتزام لم يضف أيَّ جديد. فلا جدوى من وجوده ما دام لم يحقّق الحماية المرجوّة منه، وهي إعفاء الدائن من عبء إثبات خطأ المدين[1].

(ب) وإلى جانب ذلك فإن الوكيل السياحي، هو مدين محترف، والسائح المتعاقد معه شخص لا خبرة له في مجال البرامج السياحية وكيفيّة تنفيذها؛ ولذلك فهو يضع ثقته في الوكيل السياحي، وينتظر منه أكثر ممّا يُنتظر من الشخص العادي، فهو يُنتظر منه عناية المهني الحريص، بعبارة أخرى فإن السائح يسلّم نفسه للوكيل السياحي، ويُنتظر منه أن يضمن له سلامته المطلقة.

(جـ) وثمّة اعتبار آخر يمكن التعويل عليه في تشديد التزام وكيل السياحي بضمان السلامة، واعتباره التزامًا بتحقيق نتيجة، يتمثل في أن وكالات السياحة هي مشروعات اقتصادية على درجة من الأهمية، تعلم أن نشاطها محفوف بالمخاطر؛ ولذلك غالبًا ما تلجأ إلى إبرام عقود تأمين لتغطية مسؤوليتها عمّا يُصيب عملائها من أضرار، فالوكيل السياحي لا يتحمّل العبء المالي للمسؤولية وإنما ينقُله – عن طريق عقد التأمين – إلى المُؤمِّن؛ لذلك يكون من السائغ تيسير حصول المضرور على التعويض، وذلك باعتبار التزام الوكيل بضمان السلامة التزامًا بتحقيق نتيجة يؤدي إلى إعفاء المضرور من عبء إثبات الخطأ.

وبهذا الخصوص فإن المشرع الفرنسي جعل تأمين المسؤولية المهنية لوكلاء السياحة إجباريًا، حيث تنصّ المادة L 211-18-II-b من تقنين السياحة على أن من يتقدم للحصول على ترخيص لوكالة سياحية يجب أن يقدّم تأمينًا يضمن النتائج المالية للمسؤولية المدنية المهنية[2]. فمنح الترخيص إذًا مشروط بأن يُقدّم من

1 V. dans le même sens, Ph. Le Tourneau, *Droit de la responsabilité et des contrats*, Base de données Dalloz 2018, Obligation de sécurité, n° 3124-143, où il écrit : « l'obligation de sécurité n'a de sens que si elle est de résultat, comme elle avait été envisagée à son origine, (pour le transport de voyageurs). La jurisprudence s'est orientée vers un retour à cette position en abandonnant diverses obligations de sécurité-moyens (et le régime de la défaillance contractuelle ».

انظر: في نفس المعنى، جمال عبد الرحمن محمد علي، المرجع السابق، ص 178–179.

2 وفي نفس المعنى تنص المادة (4) من القانون المغربي 16–11 الخاص بتنظيم مهنة وكيل الأسفار، على اشتراط أن تثبت الأشخاص الاعتبارية التي تطلب الحصول على رخصة وكيل أسفار من صنف منظم (موزع أسفار) "توافرها على تأمين عن المسؤولية المدنية يضمن التعويض عن الأضرار التي يمكن أن تلحق بزبائنها بمناسبة مزاولتها لنشاط وكيل الأسفار أو الإخلال بتنفيذ الالتزامات الناتجة عن العقد".

يطلبه ما يفيد إبرام عقد تأمين يُغطي مسؤوليته المهنية. ولو خطا المشرع القطري هذه الخطوة، فإن ذلك سيقدّم ضمانة فعالة لوكالات السياحة من مخاطر التعويضات التي يمكن أن يحكم بها القضاء، وهو ما يشجع المحاكم على اعتبار التزامها بضمان السلامة التزامًا بتحقيق نتيجة، ويوفّر حماية كبيرة للسائحين.

(د) وأخيرًا فإن الخلاف حول طبيعة العقد الذي يربط وكالة السياحة بالعميل لا يجوز أن يكون له تأثير على طبيعة التزام الأولى بضمان سلامة الثاني، حتى لو اعتبر العقد الذي يربط بين الطرفين عقد وكالة، فلا يقال إن الوكيل لا يلتزم إلاّ ببذل عناية الرجل المعتاد المادة 723 مدني قطري؛ لأن الوكالة هنا من نوع خاص، ينظر فيها إلى طبيعة عمل الوكيل السياحي، كونه مهنيًّا متخصّصًا، ينتظر منه السائح أكثر مما ينتظره من غيره، فيجب أن تكون العناية المطلوبة منه هي عناية المهني الحريص، والتي تتحلل إلى ضمان السلامة المطلقة للسائحين خلال مدة تنفيذ برنامج الرحلة السياحية[1].

خلاصة

نخلص مما تقدّم أنه على الرغم من اختلاف التنظيم التشريعي للعلاقة بين وكلاء السياحة وبين العملاء في القانون الفرنسي، يوجد تنظيم تفصيلي لهذه العلاقة عنه في القانون القطري، حيث تخضع العلاقة للقواعد العامة في نظرية العقد، فإنه يمكن مع ذلك القول بأن وكالة السياحة عندما تقوم بتسويق البرامج السياحة التي قامت بتنظيمها، فإنها ترتبط مع العميل الذي يشتري هذا البرنامج بعقد يسمّى (عقد السياحة)، يُلقي على عاتقها التزامًا بضمان سلامة العميل طوال الفترة التي يستغرقها تنفيذ هذا البرنامج، وذلك بغض النظر عما إذا كانت الوكالة تقوم بتنفيذ البرنامج بنفسها، أو تعهد بتنفيذه – كليا أو جزئيًا – إلى غيرها. هذا الالتزام بضمان السلامة محله تحقيق نتيجة، وهو ما ينعكس بالضرورة على القواعد التي تحكم مسؤولية وكالة السياحة عند الأضرار التي تلحق بالعملاء. وهو ما نقوم بإيضاحه من خلال دراستنا في المبحث الثاني.

المبحث الثاني: المسئولية الناشئة عن الإخلال بالالتزام بضمان السلامة

إذا أخلّت وكالة السياحة والسفر بالتزامها بضمان سلامة العميل فترتب على ذلك ضرر لحق بهذا الأخير، فإن ذلك يثير الحديث عن مسؤولية وكالة السياحة عن تعويض ما لحق السائح من ضرر.

ونظرًا؛ لأن وكالة السياحة تستعين – في أغلب الأحوال – في تنفيذ عقودها، خصوصًا تلك المتعلقة بالرحلات الدولية، بمتعهّدين محلّيين يتولّون تقديم بعض الأداءات إلى العُملاء، فإن ذلك يثير السؤال عن طبيعة مسؤولية وكالة السياحة، وما إذا كانت مسؤولية شخصية أم مسؤولية عن فعل غيرها.

1 انظر: في نفس المعنى، جمال عبد الرحمن محمد علي، المرجع السابق، ص181، أشرف جابر سيد، **عقد السياحة**، دراسة مقارنة في القانونين المصري والفرنسي، دار النهضة العربية، القاهرة، 2001، ص 86 وما بعدها.

ومـن جهـة أخـرى، فـإن السـؤال يُثـار عـن شروط قيـام مسـؤولية وكالـة السـياحة وسـوف نعالـج هذيـن الموضوعـين في مطلبـين عـلى التـوالي.

المطلب الأوّل: طبيعة المسؤولية - بين المسؤولية الشخصية والمسؤولية عن فعل الغير

ممّـا لا شـك فيـه أن وكالـة السـياحة تكـون مسـؤولة عـن الخطـأ العقْـدي الـذي يقـع منهـا في تنفيـذ التزامها بضـمان سـلامة السـائح، وتتحقـق هـذه المسـؤولية عندمـا تقـوم وكالـة السـياحة بنفسـها بتنفيـذ البرنامـج الـذي قامـت بإعـداده وبيعـه للعميـل، كـما يتحقـق أيضًـا في الأحـوال التـي تقـوم فيهـا الوكالـة بتنفيـذ جـزء مـن البرنامـج عـن طريـق تابعيهـا. وفي عبـارة واحـدة، فإنـه إذا قامـت وكالـة السـياحة بتنفيـذ برنامـج الرحلـة كليًـا أو جزئيًـا فإنهـا تكـون مسـؤولة مسـؤولية شـخصية عـن الـضرر الـذي يقـع للعميـل. فهـي المتعاقـد مـع السـائح والمسـؤول في مواجهتـه عـن أي ضرر يلحقـه أثنـاء تنفيـذ العقـد، ومـا ذلـك إلا تطبيـق لمـا تنـص عليـه المـادة L 211-16 مـن تقنـين السـياحة الفرنـسي التـي تقـضي بـأنّ كل شـخص طبيعـي أو معنـوي يبـاشر العمليـات المنصـوص عليهـا في المـادة L 211-1، ويُقصـد بذلـك تنظيـم وبيـع الرحـلات والإقامـة، يكـون مسـؤولًا بقـوة القانـون في مواجهـة المشـتري عـن التنفيـذ الجيـد للالتزامـات الناشـئة عـن العقـد... [1]

وتطبيقًـا لذلـك قُـضي بـأن وكالـة السـياحة التـي نظمـت رحلـة بحريّـة مسـتعينة ببحـار مسـؤول عـن المركـب، تكـون مسـؤولة عـن الـضرر الـذي أصـاب أحـد السـائحين بعضـة مـن سـمكة كبـيرة قـام بصيدهـا، ووُضعـت خطـأ عـلى ظهـر المركـب مـع الـركاب، ولا يمكـن لوكالـة أن تتخلـص مـن المسـؤولية، إلاّ بإثبـات السـبب الأجنبـي[2]، وبخصـوص رحلـة نظّمتهـا إحـدى الـوكالات السـياحية، وتعـرّض فيهـا السـائحون لحـادث اختطـاف اسـتمرّ أربـع سـاعات، قضـت محكمـة اسـتئناف باريـس بأنـه، رغـم النهايـة السـعيدة لهـذا الحـادث، لكـن ذلـك لا ينفـي تعـرّض المشـاركين في الرحلـة للقلـق الشـديد ظنًـا بأنهـم قـد أخـذوا رهائـن؛ ولذلـك فـإن وكالـة السـياحة تكـون قـد أخلـت بالتزامهـا بضـمان السـلامة، ممـا يوجـب إلزامهـا بالتعويـض[3].

لكـن الغالـب في الرحـلات الدوليـة - كـما ذكرنـا آنفًـا - أن تعهـد الوكالـة بتنفيـذ برنامـج الرحلـة إلى مقـدّم خدمـة محـلّي، ينفّـذ البرنامـج كلّـه أو جـزءًا معيّنًـا منـه. فـإذا تعـرّض العميـل لـضرر أثنـاء تنفيـذ الرحلـة وأراد الحصـول عـلى حقـه في التعويـض فإنـه يصطـدم بأكثـر مـن صعوبـة. فهـو: مـن جهـة لا يعـرف شـيئًا عـن مقدّمـي الخدمـات المحليـين الذيـن تعهَـد إليهـم وكالـة السـياحة بتنفيـذ البرنامـج السـياحي، ويزيـد مـن هـذه الصعوبـة عائـق اختـلاف اللغـة، وربـما اختـلاف نظـم التقـاضي، ومـن جهـة أخـرى فـإن السـائح قـد يصطـدم بعائـق اختـلاف القواعـد القانونيـة المنظّمـة للمسـؤولية المدنيـة[4].

1 L'article L 211-1 alinéa 1er dispose que « toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L 211-16-1, est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat ».

2 C.A. Paris, 16 fév. 2001, Recueil Dalloz, 2001, p. 2343.

3 C.A. Paris, 8 juin 2000, Recueil Dalloz, 200, p. 840 et ss. ; V. également, Cass. Civ. 1ère Civ, 12 juin 1985, Bull. Civ. I, n° 185 ; C.A. Paris, 5 Nov. 1962, Gaz. Pal. 1963, Bull. Civ. I, n° 37.

4 انظر: في عرض هذه الصعوبات، أشرف جابر سيد، المرجع السابق، ص 19.

وتلافيًا لهذه الصعوبات، فقد قررت المادة L 211-16 من تقنين السياحة الفرنسي مسؤولية وكالة السياحة عن التنفيذ الجيد للالتزامات التي رتّبها العقد الذي أبرمته مع العميل (عقد السياحة)، سواءً تمّ تنفيذ هذه الالتزامات بمعرفتها أم بواسطة متعهّدي خدمات آخرين، ودون إخلال بحقّها في الرجوع على هؤلاء المتعهّدين[1]، وهو ما أثار السؤال عن طبيعة المسؤولية التي تثقل وكالة السياحة بسبب الضرر الذي وقع بفعل أحد مقدمي الخدمات المحليين لدى تنفيذه للبرنامج الذي باعته الوكالة للعميل، حيث يذهب البعض إلى اعتبارها مسؤولية عقدية عن فعل غيره، في حين يرى البعض الآخر أنها مسؤولية شخصية لوكالة السياحة، وإن كنا نميل إلى ترجيح الرأي الأول.

أولًا: المسؤولية العقْدية عن فعل الآخر

يرى بعض الفقه أن الوكيل السياحي عندما يعهد بتنفيذ البرنامج السياحي كليًّا أو جزئيًا إلى بعض مقدّمي الخدمات، فإنه يكون مسؤولًا عن الأضرار التي تلحق السائح بفعل هؤلاء الأشخاص مسؤولية عقدية عن فعل الغير. فالوكيل هو الذي تعاقد مع السائح وكان يجب أن يقوم بتنفيذ البرنامج السياحي بنفسه، فإذا قام بإدخال آخرين في دائرة العقد وعهِد إليهم بتنفيذ كل أو بعض التزاماته، فإنه يجب أن يُسأَل عن أخطائهم بموجب قواعد المسؤولية العقْدية عن فعل غيرها، وتجد هذه المسؤولية أساسها في نص المادة 217 من القانون المدني المصري، وتُقابلها المادة 2/ 259 من القانون المدني القطري، التي تجيز للمدين أن يشترط عدم مسؤوليته عن الغش، أو الخطأ الجسيم الذي يقع من أشخاص يستخدمهم في تنفيذ التزامه. فمعنى جواز الاتفاق على استبعاد المسؤولية أنها بمفهوم المخالفة تكون ثابتة في حالة عدم الاتفاق على استبعادها[2]. وهذه المسؤولية تثقل كاهل الوكيل السياحي سواء اعتبرنا العقد الذي يربطه بالعميل عقد مقاولة[3]، أو عقد وكالة[4].

ويضيف هؤلاء الشراح أن بعض أحكام القضاء الفرنسي، قد أكّدت مسؤولية وكالة السياحة عقديّا عن

1 L'agence de voyage « est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat … que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci… ».

2 انظر: في نفس المعنى، جمال عبد الرحمن محمد علي، المرجع السابق، ص184 وما بعدها، أشرف جابر سيد، المرجع السابق، ص108 وما بعدها. وانظر في الأخذ بالمسؤولية العقدية عن فعل الآخر في القانون القطري، جابر محجوب علي، **النظرية العامة للالتزام**، الجزء الأول، مصادر الالتزام في القانون القطري، مطبوعات كلية القانون جامعة قطر، 2016، ص387 وما بعدها.

وانظر في الأخذ بهذه المسؤولية في القانون الفرنسي:

G. Viney et P. Jourain, « Les conditions de la responsabilité », in *Traité de droit civil* sous la direction de J. Ghestin, L.G.D.J., 3ème éd, 2006 ; E. Berry, *Le fait d'autrui*, thèse, Poitier, 2003 ; G. Viney, *Les conditions de la responsabilité contractuelle du fait d'autrui*, Obs. sous Civ. 3ème, 11 mai 2006, et Com. 10 mai 2006, R.D.C., 2006/4, p. 1214 ; M. Fabre-Magnan, *Droit des obligations*. Tome 1 : *Contrat et engagement unilateral*, *op. cit.*, p. 712 et ss.

3 وذلك تطبيقًا لنص المادّة 701 من القانون المدني القطري، التي تنصّ على أنه: "1- يجوز للمقاول أن يَكِلَ تنفيذ العمل في جملته أو جزء منه إلى مقاول من الباطن إذا لم يمنعه من ذلك شرط في العقد، أو لم يكن من شأن طبيعة العمل أن تكون شخصية المقاول محلّ اعتبار. 2- ومع ذلك تبقى التزامات المقاول الأصلي قبل رب العمل قائمة، ويكون مسؤولًا قِبَلهُ عن أعمال المقاول من الباطن".

4 طبقًا للمادة 728/ 1 مدني قطري، التي تقضي بأنه: " إذا أناب الوكيل غيره في تنفيذ الوكالة دون أن يكون مرخّصًا له في ذلك، كان مسؤولًا عن عمل النائب، كما لو كان هذا العمل قد صدر منه هو، ويكون الوكيل ونائبه في هذه الحالة متضامنين في المسؤولية ".

فعل مقدمي الخدمات الذين لجأت إليهم لتنفيذ التزاماتها الناشئة من عقد السياحة. حيث قُضي بأن "وكالة السياحة المعروفة باسم Voyage-conseil تأخذ على عاتقها، مباشرة، ذات مسؤولية مقدّمي الخدمات الذين لجأت إليهم لتنفيذ العقد المبرم بينها وبين السيدة (ل) والتي يتعيّن تعويضها عن فقد حقائبها الذي حدث أثناء عملية النقل"[1]. كما قُضي بمسؤولية وكالة السياحة عن إخلال الفندقي بالالتزام بضمان السلامة، ولذلك تكون الوكالة مسؤولة عن إصابة طفل أثناء حفل ليلي أقامه الفندق الذي عهد له الوكيل السياحي بتنظيمه[2]. وأخيرًا فإن المسؤولية العقْدية عن فعل الآخر، تأكّدت بصدور القانون رقم 645 الصادر في 13 يوليو 1992، الذي أكّد في المادة 13 منه على أن كل شخص طبيعي أو معنوي يباشر عمليات بيع عقود البرامج السياحية، يكون مسؤولًا بقوة القانون في مواجهة المشتري، عن حسن تنفيذ الالتزامات الناتجة عن العقد، سواءً قام بتنفيذها بنفسه، أم بواسطة مقدّمي الخدمات دون إخلال بحقه في الرجوع على هؤلاء[3].

ثانيًا: المسؤولية الشخصية

على أن الرأي الغالب في الفقه الفرنسي في الوقت الراهن، يذهب إلى أن المسؤولية الموضوعية الملقاة على كاهل وكالة السياحة والسفر بمقتضى المادة L 211-16 من تقنين السياحة، هي مسؤولية موضوعية شخصية ومستقلّة.

- أمّا عن كون المسؤولية موضوعية (responsabilité objective)؛ فذلك لأن الالتزام الملقى على عاتق وكالة السياحة بضمان سلامة العميل محلّه تحقيق نتيجة، ولذلك يكفي أن يثبت السائح أن ضررًا لحقه أثناء تنفيذ برنامج الرحلة لتقوم مسؤولية وكالة السياحة، دون حاجة لإثبات أن خطأ ما قد وقع منها[4].
- وأمّا عن كونها مسؤولية عقدية شخصية وليست مسؤولية عقدية عن فعل غيرها[5]، رغم أن الضرر قد وقع حال تنفيذ العقد بواسطة شخص غير المتعاقد نفسه؛ فذلك لأن المشرع أراد تكريس المسؤولية على رأس وكالة السياحة، دون أن يسمح لها بأن تتنصّل منها، استنادًا إلى وجود سبب أيًا كان يحول دون قيام مسؤولية المنفّذ[6].

---

1 Cass. Civ., 10 mai 1989, Resp. Civ. et ass., 1989, n° 264 'Gaz. Pal. 1989-2-126.

2 Cass. 1ère Civ. 15 janv. 1991, D. 1992, p. 242 et ss.

3 انظر: أشرف جابر سيد، المرجع السابق، ص 112.

4 ولذلك فإن نص المادة L 211-16 يجعل الوكالة مسؤولة بقوّة القانون، في مواجهة المشتري عن التنفيذ الجيد لالتزاماتها الناشئة من العقد.

5 C'est une responsabilité contractuelle personnelle de l'agence de voyage et non une responsabilité contractuelle du fait d'autrui.

6 كأن تكون القوانين المحلية لدولة المنفّذ لا تسمح بقيام مسئوليته إلا بإثبات الخطأ في جانبه، استنادًا إلى كونه ملتزما ببذل عناية فقط.

V. en ce sens, A. Dagorne-Labbe, *Agence de voyages*, *Répertoire de droit commercial*, Base de données Dalloz, 2016, avec mise à jour en 2018, n°65, C. Gory, note sous Civ. 1ère, 13 déc. 2005, Gaz. Pal. 2007, 3236, où il écrit : « le législateur a instauré à la charge de l'agence de voyage, une responsabilité objective et directe, se traduisant par une obligation de sécurité de résultat incombant à l'agent personnellement qui doit offrir au voyageur toutes les garanties pour voyager sain et sauf ». G. Teissonnière, *La responsabilité des agences de voyage en ligne après l'adoption de l'article 15 de LGEN*, Gaz. Pal. 2006, doctrine, 815, J. Y. Maréchal, note sous Civ. 1ère, 02 nov. 2005, D. 2006, 1016, P.P.Y., Droit de tourisme, n° 71, 103, Lachassagne, note sous Civ. 1ère 16 fév. 1999, J.C.P. 2000, II. 10323 ; en sens contraire, V. G. Viney, obs. J.C.P., 1992, I, 3625, n° 19, F. Collart Dutilleul et Ph. Delebecque, *contrats civils et commerciaux*, 9ème éd. Précis Dalloz, n° 687, M. Poumarède, note sous Civ. 1ère, 02 nov. 2005, J.C.P., 2006, II, 10018.

– وأمّـا عـن كونهـا مسـؤولية مسـتقلّة (une responsabilité autonome)؛ فذلـك لأنهـا لا ترتبـط البتّـة بمسـؤولية مقـدّم الخدمـة الـذي وقـع الـضرر بفعلـه[1]، ولذلـك فـإن مسـؤولية وكالـة السـياحة تظـلّ موضوعيـة لا تخضـع لإثبـات الخطـأ، ولـو كان مقـدم الخدمـة الـذي أحلّتـه محلهـا في التنفيـذ لا يلتـزم إلاّ ببـذل عنايـة[2]، كـما أن وكالـة السـياحة تلتـزم بتعويـض مـا وقـع للسـائح مـن ضرر، حتـى لـو كان هـذا الـضرر لا يجـب تعويضـه وفقًـا للقانـون المحـلي الـذي يخضـع لـه مقـدّم الخدمـة، أو كانـت قواعـد هـذا القانـون أقـل محاباة للمـضرور مـن قانونـه الوطنـي (القانـون الفرنـسي). وزيـادة عـلى ذلـك، فـإن مبلـغ التعويـض يقـدّر وفقًـا لقواعـد القانـون الفرنـسي وليـس وفقًـا للقانـون المحـلي للدولـة التـي وقـع فيهـا الحـادث[3].

ثالثًا: رأينا الخاص

ونحـن مـن جانبنـا نعتقـد أن مسـؤولية وكالـة السـياحة عـن الـضرر الـذي يلحـق بالسـائح، هي مسـؤولية موضوعيـة لا يحتـاج قيامهـا إلى إثبـات الخطـأ، وهـي كذلـك مسـؤولية مسـتقلة لا ترتبـط بقيـام المسـؤولية الشـخصية لمـن عهـد إليـه وكيـل السـياحة بتنفيـذ التزاماتـه.

لكننـا نعتقـد أن الوكيـل السـياحي عندمـا يعهـد إلى غـيره بتنفيـذ التزاماتـه، فإنـه يكـون مسـؤولًا عـن الـضرر الـذي يحدثـه غـيره مسـؤولية عقديـة عـن فعـل غـيره. فالمديـن يُسـأل عـن الخطـأ الـذي يرتكبـه الغـير كـما لـو كان صـادرًا منـه شـخصيًا. فكـون أن التنفيـذ لم يحـدث بفعـل المديـن لا يغـير في شيء نظام المسـؤولية، فحـق المـضرور في التعويـض ينشـأ مـن الإخـلال بالالتـزام بـصرف النظـر عـن الشـخص الـذي ينسـب اليـه هـذا الإخـلال، وعـبء الإثبـات الـذي يقـع عـلى عاتـق المـضرور يتوقـف عـلى طبيعـة الالتـزام: (التـزام ببـذل عنايـة يجـب إثبـات الخطـأ، والتـزام بتحقيـق نتيجـة يكفـي إثبـات عـدم تحقّـق النتيجـة المتعهـد بهـا)، وليـس عـلى شـخص مـن قـام بتنفيـذه. وبذلـك يمكـن القـول إنـه عـلى مسـتوى الواقعـة المنشـئة للمسـؤولية، فـإن المسـؤولية العقْديـة عـن فعـل غـيره لا تقـدّم أي خصوصيـة مقارنـة بالمسـؤولية التـي تنشـأ عـن الفعـل الشـخصي للمديـن[4]. ولذلـك لا يمكـن – في نظرنـا – اسـتبعاد المسـؤولية عـن فعـل غـيره بدعـوى الرغبـة في

1 V. C. Gory, note sous T.G.I. Paris, 5 nov. 2005, Gaz. Pal. 2006, 1159 ; Cass. 1ère Civ., 27 juin 2018 (Arrêt n° 689), https://www.courdecassation.fr/jurisprudence,2/arrets,publies,2986/premiere,chambre_civile_3169/2018_8490/juin_8760/689,27,39602.html

2 Cass. 1ère Civ. 13 déc. 2005, Bull. Civ., I, n° 504, Gaz. Pal. 2007, n° 3236, note C. Gory ; RTD Civ., 2006, 329, obs. P. Jourdain, -V. C.A. Paris, 9 mai 2000, D. 2000, p. 840, note Y. Dagorne-Labbe, confirmée par Cass. 1ère Civ., 28 oct. 2003, Bull. Civ. I, n°219, D. 2004, p. 233, note Ph. Delebecque; J.C.P. 2004, II, 10006, note G. Lardeux.

ففـي هـذا الحكـم الأخـير أيـدت محكمـة النقـض وجـوب تعويـض السـائح عـمّا لحقـه مـن ضرر أدبي وفقًـا للقانـون الفرنـسي، رغـم أن قانـون الدولـة التـي وقـع بهـا الحـادث لا يوجـب تعويـض مثـل هـذا الـضرر.

V. également, Cass. 1ère Civ., 11 mars 2009, RD Transp. 2009 comm. 189, obs. J. Bon Garcin.

3 Cass. 1ère Civ., 11 mars 2009, précité.

حيـث اسـتبعدت المحكمـة تطبيـق القانـون التونـسي، وأخضعـت مسـؤولية وكالـة السـياحة للقانـون الفرنـسي، وعـلى وجـه الخصـوص للـمادة L211-16 من قانون السياحة التي تقرر المسؤولية الموضوعية.

4 Pour une étude plus détaillée V. P. Jourdain, *Les principes de la responsabilité civile*, *op. cit.*, p. 121 et ss. ; V. aussi, Rev. Resp. Civ. et Assur, Numéro spécial consacré à la responsabilité du fait d'autrui (nov. 2000).

تكريس المسؤولية على رأس وكالة السياحة، والحيلولة دون تنصلها من المسؤولية، استنادًا إلى وجود سبب يحول دون قيام مسؤولية غيرها المكلف بالتنفيذ؛ لأن المسؤولية العقْدية عن فعل غيرها تؤدّي إلى ذات النتائج التي تؤدّي إليها المسؤولية الشخصية[1].

على أنه يُلاحظ أن مسؤولية وكالة السياحة عن الضرر الذي لحق السائح، استنادًا إلى العقد الذي يربط بينهما، لا تحول دون رجوع السائح على مقدم الخدمة بمقتضى قواعد المسؤولية الموضوعية المنصوص عليها في المادة L 211-16 من تقنين السياحة، والتي لا يرتبط تطبيقها بوجود عقد بين المضرور والمسؤول، فهي مسؤولية قانونية (responsabilité légale) أو مهنية (profesionnelle) تطبق على المتعاقد وغير المتعاقد.

وهذا ما قرّرته محكمة النقض الفرنسية في حكم أصدرته في 9 ديسمبر 2015[2]، وتتعلق الوقائع بشخص اشترى من وكالة سياحية عقد خدمات سياحية جزافية (un contrat touristique forfaitaire) – يشمل من بين الأداءات التي تقدم للسائح – نزهة بحرية في مركب قام بتنفيذها منظم رحلات بحرية (un croisiériste)، وقد ألزمت محكمة الاستئناف كلًا من وكالة السياحة ومنظم الرحلة البحرية بتعويض الضرر الذي لحق السائح جراء سقوطه أثناء النزهة البحرية، استنادًا إلى نص المادة L 211-16 من تقنين السياحة. وفي طعنه بالنقض على هذا الحكم استند منظم الرحلة – إلى جانب أوجه أخرى للطعن – إلى عدم خضوعه للمسؤولية الموضوعية المنصوص عليها في المادة L 211-16، نظرًا لعدم وجود عقد يربط بينه وبين المضرور. لكن محكمة النقض رفضت الطعن، على أساس أن تطبيق المسؤولية الموضوعية لا يخضع لوجود علاقة عقدية بين منظم الرحلة والمضرور[3].

المطلب الثاني: شروط قيام المسؤولية

نظرًا لكون وكالة السياحة ترتبط بالعميل برابطة عقدية، فإن قيام مسؤوليتها يفترض من ناحية أن يكون العقد الذي يربطها بالعميل عقدًا صحيحًا، ومن ناحية أخرى أن يكون الضرر قد لحق العميل بسبب الإخلال بالالتزام التعاقدي.

---

1 فالمضرور سيرفع دعواه على وكالة السياحة المسئولة عن فعل مقدّمي الخدمات، ولا يمكن للوكالة – كما سنرى – أن تتخلص من المسؤولية إلا بإثبات السبب الأجنبي الذي لا يُعدّ فعل الآخر الذي عهدت له بالتنفيذ صورة له.

2 Cass. 1ère Civ., 9 déc. 2015, D. 2016, p. 633, note Ph. Delebecque et J. A. Lévy, RTD Civ., 2016, chr. Responsabilité civile, p. 375, obs. P. Jourdain.

3 La mise en œuvre de la responsabilité objective de l'organisateur du voyage ou du séjour - dit la cour - n'est pas subordonnée à l'existence d'un lien contractuel entre ce dernier et l'acheteur.

وهو ما نراه منطقيًا؛ لأن نص المادة L 211-16. يقضي بتطبيق المسؤولية الموضوعية على "كل شخص طبيعي أو معنوي يباشر عمليات تنظيم الرحلات والإقامة". فالمشرع ربط المسؤولية بالقيام بأعمال معينة، ولم يربطها بطبيعة العلاقة التي تربط بين القائم بهذه الأعمال وبين المضرور.

وقد سبق أن ذكرنا أن وكالة السياحة تلتزم، فيما يتعلق بضمان سلامة السائح، بتحقيق نتيجة. وهي لذلك مسؤولة بقوة القانون عن التنفيذ الجيد للالتزامات التي يرتّبها عقد السياحة L 211-16 من قانون السياحة الفرنسي.

وعلى ذلك فإنه يكفي لقيام مسؤولية وكالة السياحة أن يلحق بالعميل ضرر خلال فترة تنفيذ العقد؛ أي أثناء الرحلة أو خلال الإقامة. ولا يلزم أن يثبت العميل أن هذا الضرر هو نتيجة خطأ ارتكبه الوكيل السياحي، أو أحد الأشخاص الذين أحلّهم محلّه في تنفيذ برنامج الرحلة، بل يكفي إثبات الضرر الذي لحقه، وعلاقة السببية بينه وبين الرحلة أو الإقامة[1]؛ ولذلك قُضي بأن شركة السياحة تكون مسؤولة عن الضرر الذي لحق السائح جراء سقوطه على سلم الفندق الذي يقيم فيه بسبب تنظيفه بالماء دون أي إشارة تحذير للعُملاء[2]. كما قُضي بمسؤولية وكالة السياحة عن التسمم الغذائي الذي أصاب سائحة أثناء رحلة بحرية، طالما أن الوكالة لم تقدم الدليل على أن هذا التسمم قد حصل قبل بدء الرحلة، أو أثناء القيام بنزهة لا يشملها العقد[3].

ويُلاحظ أن الإثبات الذي يُكلّف به العميل ينصب على وقائع مادية، ولذلك فإنه يمكن أن يتم بكافة الطرق. كما يُلاحظ أن الإثبات لا يثير صعوبة عندما يقع الضرر أثناء الرحلة أو الإقامة، إذ يُفترض في هذه الحالة وجود علاقة سببية بينه وبين تنفيذ العقد[4]. لكن الإثبات يثير صعوبة في الحالة التي يظهر فيها الضرر لاحقًا على تنفيذ العقد، فقد يتعذر على المضرور في هذه الحالة أن يُبرهن على وجود علاقة بين الضرر وبين تنفيذ العقد. وقد طرحت هذه المشكلة في قضية تتعلق بطفل أصيب بالتهاب ميكروبي من الغذاء ظهرت أعراضه بعد انتهاء تنفيذ العقد السياحي. ولم يتمكن الوالدان من الحصول على التعويض بسبب عجزهما عن إثبات العلاقة بين المرض والإقامة في الفندق، هذا الإثبات كان من الممكن إقامته عن طريق تحليل طبي يتم إجراؤه أثناء الإقامة، لكن الوالدين لم يفعلا ذلك[5].

أما عن الفعل الضار الذي يثير المسؤولية، فهو يتّخذ صورًا متعددة، فقد يكون مرضًا[6]، أو سقوطًا[7]، أو الإصابة بضرر نتيجة استعمال جهاز في حالة رديئة[8].

1 V. A. Dagorne-Labbe, précité, n° 66. En jurisprudence, V. Cass. 1ère Civ., 9 déc. 2015, précité D. 2016, p. 633, note Delebecque et Lévy, V. aussi, O. Gout, note sous Cass. 1ère Civ., 15 janv. 2015, D. 2016, Panorama commenté, p. 45 et ss., où il est écrit : « Et donc consacrée à travers ce dispositif (art. L 211-16) une responsabilité objective fondée sur le risque lié à l'activité et non sur la faute de celui qui excerce l'activité ».

2 C.A. Versailles, 8 mars 2018, J. T. 2018, n° 2019, p. 13, note Delpech.

3 Cass. 1ère Civ., 15 déc. 2011, J.T. 2012, n° 138, p. 13, note Delpech : V. dans le même sens, Civ. 1ère, 11 mars 2009, Gaz. Pal. 2010, Jur, p. 398.

4 V. Cass. 1ère Civ., 15 déc. 2011, précité.

5 Cass. 1ère Civ., 5 nov. 2004, *Tourisme et droit*, mai 2005, n° 68, p. 25.

6 V. Paris 12 juin 1997, D. 1998, 252, note A. Dagone-Labbe.

7 1ère Civ., 2 nov. 2005, J.C.P. 2006, II, 10018, note M. Poumarède, D. 2006, 1016, note, J. Y. Maréchal; RTD Civ., 2000, 329, obs. P. Jourdain.

8 V. T.G.I., Paris, 3 avr. 2003, *Tourisme et droit*, déc. 2003, n° 53, p. 23.

يلاحظ أيضًا أن المسؤولية الموضوعية لوكالة السياحة تفترض أن الضرر قد وقع بمناسبة نشاط أشارت إليه أوراق الدعاية الصادرة من وكالة السياحة، وتم تنفيذه في المكان بواسطة الممثل المحلي للوكالة[1]. أما إذا وقع الضرر بمناسبة أداء إضافي (une prestation supplémentaire) لم يرد النص عليه في العقد الأصلي فإنه يتعين البحث عما إذا كان هذا الأداء يمكن إلحاقه بالعقد أم لا. ففي الحالة الأولى تكون وكالة السياحة مسؤولة عن الضرر الذي يحدث أثناء تنفيذ الأداء؛ ولذلك قُضي بأن الوكالة السياحية لا يمكنها الادعاء بأن النزهة التي وقع أثناءها الضرر لا تتصل بالعقد على حين أنه تمت الإشارة إلى هذه النزهة في ورقة دعائية تحمل عنوان الوكالة وشعارها[2]، والشيء ذاته يجب قوله بالنسبة لأداء معيّن قام المنفذ المحلي بإحلاله محل أداء آخر منصوص عليه في العقد[3]. وعلى العكس من ذلك فإن النزهة التي تمّ طرحها والتسجيل فيها أثناء توقف السفينة خلال رحلة بحرية، والتي تمّ سداد مقابلها منفصلًا عند الأداءات الأصلية، تُعدُّ موضوعًا لعقد منفصل، ولا تدخل في نطاق تطبيق المسؤولية الموضوعية المنصوص عليها في قانون 13 يونيو 1992[4]. ونفس الحل ينطبق بالنسبة للأداء الذي لم يرد به نص في العقد، والذي كانت له صفة اختيارية، وتمّ سداده مقابله بواسطة المسافرين إلى شخص من غيرهم في وقت لاحق على إبرام العقد[5].

وقد أكدت محكمة النقض التفرقة بين الأداءات التكميلية التي يمكن إلحاقها بالعقد، وتخضع للمسؤولية الموضوعية، وتلك التي لا يمكن إلحاقها به فتخرج من نطاق هذه المسؤولية، في حكمين أصدرتهما في سنة 2015.

يتعلق الحكم الأول[6] بزوجين قاما بشراء عقد خدمات سياحية جزافية موضوعه جولة في دولة المغرب. وفي مكان التنفيذ اختار الزوجان أداءً إضافيًا يتمثل في القيام بنزهة على متن سيارة دفع رباعي، حيث تعرضا لحادث مروري، وقد رفع الزوجان دعوى تعويض على وكالة السياحة التي ابتاعا منها العقد، مستندَين إلى أن هذه النزهة يجب إلحاقها بالعقد؛ لأنه قد ورد ذكرها في مطوية الدعاية الخاصة بالوكالة، وكان لها دور في زيادة الإقبال على العقد. لكن محكمة النقض أيّدت حكم الاستئناف في رفض دعوى التعويض استنادًا إلى أن الأداء (محل المنازعة) كان اختياريًا، ولا تشمله الفاتورة الصادرة من وكالة السياحة، وأن هذا الأداء تم تسجيله في المغرب، وسدّد عنه مقابل إضافي

1 V. Paris, 19 nov. 2004, Gaz. Pal. 2007, 3227, 1e esp., obs. Gory, Cass. 1ère Civ., 9 nov. 2015, J.T. 2015/176, p. 14, note, Delpech.

2 V. Paris, 2 juin 2004, Juris-Data, n° 247610.

3 V. Paris, 8 sept. 2014, J.T. 2014/168, p. 13, note, Delpech.

4 V. 1e Civ., 13 dec. 2005, Bull. Civ. I, n° 505, J.C.P. 2006, IV, 1078, Gaz. Pal, 26-27 avr. 2006, p. 16, note Y. Dagorne-Labbe.

5 Cass. 1ère Civ., 11 juin 2009, précité; 1ère Civ., 1 janv. J.T. 2015, n° 34, p. 14, note Y. Dagorne-Labbe.

6 Cass. 1ère Civ., 15 janv. 2015, D. 2015, p. 204, RTD Civ. 2015, p. 625, Obs. P. Jourdain ; J.C.P. 2015, 485, note Lachièze ; Gaz. Pal. 1-2 juillet 2015, p. 17, obs. S. Gerry-Vernière, R. D. 2016, p. 45, note Olivier-Gout.

بالعملة المحلية. فهذا الأداء إذًا مستقل عن العقد، ولا يثير مسؤولية وكالة السياحة وفقًا لنص المادة L 211-17 من تقنين السياحة[1].

أما الحكم الثاني[2] فيتعلق بزوجين قاما بشراء عقد رحلة إلى مصر، حيث تعرضا بدورهما لحادث سير أثناء نزهة بالسيارة في مدينة الإسكندرية. وقد دفعت وكالة السياحة دعوى التعويض التي أقامها الزوجان، بالاستناد إلى عدم شمول العقد للنزهة التي حصل الحادث خلالها؛ لأن هذه النزهة تم اقتراحها بشكل اختياري في مكان تنفيذ العقد، وسدّد مقابلها منفصلًا، ولشخص من غيرهما. لكن محكمة النقض أيدت قضاة الاستئناف فيما ذهبوا إليه من تقرير مسؤولية وكالة السياحة، استنادًا إلى أنه "وفقًا لما جاء في مطوية الدعاية التي يحيل إليها العقد، فإن وكالة السياحة تعهدت بأن تقدم في اليوم الثاني للرحلة، حسب اختيار العميل: إما يومًا حرًّا في القاهرة، وإما نزهة في الإسكندرية. هذه الأداءات ساهمت في اجتذاب السائحين، كما أن طريقة سداد مقابلها كانت محدّدة عقديًا وتم تنفيذها بواسطة مندوبها المحلي شأن كل أنشطة الإقامة"[3].

فالواضح أن الفرق بين الحالتين يكمن في أن الأداء: في الحكم الأول كان اختياريًّا ولم يُشر إليه العقد، وسدد مقابله في المكان نفسه لشخص أجنبي عن الوكالة؛ ولذلك لا يمكن إلحاقه بالعقد، أما في الحكم الثاني فإن العقد تضمن إشارة إلى الأداء الإضافي كما حدد كيفية سداد مقابله، كما أن تنفيذه تم – شأن كل الأداءات – بواسطة مندوب الوكالة المحلي؛ ولذلك فقد تم إلحاقه بالعقد وتقرير مسؤولية وكالة السياحة عند الضرر الذي وقع أثناء تنفيذه[4].

يبقى مع ذلك أن نقرر أن استخلاص العناصر التي يمكن من خلالها إلحاق الأداء الإضافي، أو التكميلي بالعقد هو مسألة واقع متروكة للسلطة التقديرية لقضاة الموضوع.

وأخيرًا فإنه يتعين ملاحظة أن المستفيد من المسؤولية الموضوعية المؤسسة على نص المادة L 211-16 من تقنين السياحة، هو فقط مشتري الرحلة الدائن بالالتزام بضمان السلامة في مواجهة وكالة السياحة. فهذه المسؤولية لا يتمسك بها إلا السائح المتعاقد نفسه، أو المستحقون عنه، عندما

1 « La prestation litigieuse - dit la cour - n'avait qu'un caractère facultatif, qu'elle n'était pas comprise dans la facture émise par l'agence de voyages, et que, souscrite au Maroc, elle avait donné lieu à un paiement supplémentaire réglé en monnaie locale, de sorte que la cour d'appel en a exactement conclu que cette prestation autonome et n'entrait pas dans le champ de l'article L211-17 du code de tourisme alors applicable ».

2 Cass. 1ère Civ., 9 avr. 2015, D. 2015, p. 860 ; RTD Civ., 2015, p. 625, obs. P. Jourdain ; J.C.P. 2015, 1271, note C. Lachièze,Gaz. Pal. 20 mai 2015, p. 12, note P. Oudot ; RD. 2016, p. 45, note Olivier.

3 « Selon le texte de la brochure à laquelle renvoyait le contrat, les voyagistes s'étaient engagés à fournir lors de la dixième journée, au choix de l'acheteur une journée libre au Caire en demi-pension ou une excursion en Alexandrie. Ces prestations participaient de l'attrait des voyageurs que leurs modalités et leurs prix étaient contractuellement déterminés et qu'elles étaient exécutées par leur correspondant local comme toutes les activités du séjour ».

4 انظر: في تقدير وجود اختلاف جوهري في ظروف الواقعتين، يبرر تماما اختلاف الحل وفقًا لما ذهبت إليه محكمة النقض.

C. Lachièze: note précitée, J.C.P. 2015, 1271.

وانظر: في انتقاد توجه محكمة النقض، نظرًا لعدم وضوح المعيار الذي استندت إليه في إلحاق، أو عدم إلحاق الأداء بالعقد، حيث كان الأداء في الحالتين اختياريًّا وتم دفع مقابله في نفس مكان الرحلة.

Olivier-Gout, note précitée, D. 2016, p. 45 et ss.

يرفعون الدعوى باسمه (l'action successorale). أما إذا رفع هؤلاء المستحقون الدعوى باسمهم الشخصي للمطالبة بتعويض ما أصابهم من ضرر مرتدّ (dommage par ricochet)، فلا يمكنهم التمسك بالمسؤولية الموضوعية استنادًا إلى النص المذكور، ويكون الطريق الوحيد المتاح أمامهم هو دعوى المسؤولية التقصيرية المبنية على الخطأ واجب الإثبات.

هذا ما قررته محكمة النقض الفرنسية في حكم أصدرته في 28 سبتمبر 2016[1]، وتتعلق الوقائع بشخص اشترى من وكالة سياحة عقد خدمات سياحية شامل، وفي إطار البرنامج كانت هنالك رحلة لرؤية فوهة بركان على ارتفاع 5897 متر، لم يتحملها أحد السائحين فتوفي نتيجة ارتشاح بالرئتين. فرفعت أرملة المُتوفى وبناته دعوى للمطالبة بالتعويض، عما أصابهم من ضرر شخصي استنادًا إلى نص المادة L 211-16 الذي يقرر المسؤولية الموضوعية لوكالة السياحة. لكن محكمة الاستئناف رفضت ما ذهب إليه المُدّعون من تأسيس الدعوى على نص المادة L 211-16 من تقنين السياحة[2]، وأيّدتها محكمة النقض استنادًا إلى أن المادة المذكورة تقيم مسؤولية موضوعية لصالح مشتري الرحلة فقط، على وجه لا يمكن معه للمستحقين عن هذا الأخير مطالبة وكالة السياحة بالتعويض عما أصابهم من ضرر شخصي، إلا على أساس المسؤولية التقصيرية الناشئة عن الاخلال بالتزام عقدي، والتي تتطلب إقامة الدليل على خطأ وكالة السياحة[3]؛ لأنهم يُعتبرون من الغير بالنسبة للعقد الذي يربط الوكالة بالمشتري. وهو ما يعني أن محكمة النقض قد التزمت في هذا الحكم ما تنص عليه المادة L 211-16 من تقنين السياحة التي تقضي بأن وكالة السياحة مسؤولة "بقوة القانون في مواجهة المشتري عن حسن تنفيذ الالتزامات التي يرتبها العقد..."، وهي في ذات الوقت ترفض مدّ نطاق هذه المسؤولية إلى المستحقين عن المشتري في حالة وفاته، سواء بشكل مباشر أم باللجوء إلى فكرة الاشتراط الضمني لمصلحة الغير[4]، أم باعتبار

---

1 Cass. 1ère Civ., 28 Sept. 2016, RD. 2017, p. 341, note C. Lachièze, J. T 2016, n° 191, p. 10, note Delpech : A. J. Contrat 2017, p. 41, note Y. Dagorne-Labbe.

2 حيث رأت محكمة الاستئناف أن الأساس الصحيح للدعوى، هو الإخلال بالالتزام بالنصح (l'obligation de conseil)، وما نشأ عنه من تفويت في فرصة بقاء الزوج (بالنسبة للأرملة) والأب (بالنسبة للبنات) على قيد الحياة.

C.A. Aix-en-Provence, 12 fév. 2015, cité par C. Lachièze dans sa note précitée.

3 « Attendu - dit la cour de cassation - que l'article L 211-11 du code de tourisme instaure une responsabilité légale de plein droit au seul profit de l'acheteur de voyage, de sorte que les ayant droit de celui-ci ne peuvent agir contre l'agence de voyages, pour leur préjudice personnel, que sur le fondement de la responsabilité délictuelle consécutive à un manquement contractuel, exigeant la preuve d'une faute du voyagiste ».

4 وفكرة الاشتراط الضمني لمصلحة الغير (la stipulation tacite pour autrui) كانت مستعملة من جانب القضاء الفرنسي على وجه الخصوص في مجال عقد النقل بهدف السماح لأقارب المسافر الذي توفي أثناء تنفيذ عقد النقل، بالاستفادة من الالتزام بضمان السلامة الذي محله تحقيق نتيجة في رجوعهم على الناقل للمطالبة بالتعويض، عما أصابهم من ضرر شخصي جراء وفاته. لكن هذا القضاء لم يعد مأخوذًا به الآن، بعد أن أصبحت النصوص الخاصة المنظمة لمسؤولية الناقل الجوي (المادة 46 من اتفاقية وارسو، والمادة 29 من اتفاقية مونتريال) والناقل البحري (المادة L 5421-7 من تقنين النقل الفرنسي) تنظم بطريقة واحدة تعويض الضرر المباشر والضرر المرتدّ، لكن الملاحظ أن محكمة النقض الفرنسية رفضت غير مرة تطبيق فكرة الاشتراط الضمني لمصلحة الغير في مجال مسؤولية وكالات السياحة تجاه أقارب السائح المتوفى.

V. Cass. 1ère Civ., 28 oct. 2003, Bull. Civ. I, n° 219 ; D. 2004, p. 233, note Delebecque ; RTD Civ. 2004-2017, p. 96, obs. P. Jourdain ; Cass. 1ère Civ., 10 avr. 2008, n° 7-13. 520, cité par C. Lachièze, note précitée, D. 2017, p. 342, col. 2.

مجـرد الإخـلال بالالتـزام العقْـدي بضـمان السـلامة بمثابـة خطـأ تقصـيري يجيـز لغـيره (المـضرور) الاسـتناد إليـه للمطالبـة بالتعويـض عـما أصابـه مـن ضرر شـخصي[1].

المبحث الثالث: كيفيّة دفع المسؤولية

في عجالــة نــودّ الإشــارة إلى أن المســؤولية الموضوعيــة لوكالة الســياحة تغطــي كل أوجه الــضرر الذي يمكن أن يصيب الســائح، يســتوي في ذلــك الــضرر الجســماني (le préjudice physique)، والضرر المالي (le préjudice materiel) الذي يتمثل في نفقات تكبّدها السائح لعلاج إصابة ألّمت به أثناء الرحلة[2]، وكذلك الضرر الأدبي الذي شعر به السائح بسبب إقامته في فندق غير المتفق عليه[3]، أو الناتج عن الحرمان من نزهة في منطقة بعيدة من المرجح أن السائح لن تتسنى الفرصة لزيارتها مرة أخرى[4]، أو الشعور بالإحباط والمرارة الناتج عن ضياع رحلة دعا إليها السائح أقاربه لحضور حفل خطوبته[5].

فـإذا رجعنـا إلى أسـباب دفـع المسـؤولية، فإنـه يمكـن القـول إن وكالـة السـياحة يمكنهـا أن تتخلـص مـن الالتـزام بالتعويـض كليـة، أو تَحُـدُّ منـه بالاسـتناد إلى مجموعـة مـن الأسـباب التـي يُعـد بعضهـا أسـبابًا للإعفاء مقـررة بنـص القانـون، في حـين يُسـتقى البعـض الآخـر مـن اجتهـاد الفقـه والقضـاء. وهـو مـا نقـوم ببيانـه في مطلبـين عـلى التـوالي:

المطلب الأول: أسباب الإعفـــاء من المسؤولية المقرّرة بنصوص خاصة

نصّـت المـادة L 211-16 مـن تقنـين السـياحة الفرنـسي عـلى ثلاثـة أسـباب لدفـع المسـؤولية هـي: فعـل المشـتري، وفعـل غـير المشـتري، والقـوّة القاهـرة، وسـنعالج هـذه الأسـباب الثلاثـة تباعًـا:

---

1 هـذا التشـبيه قـرره حكـم الجمعيـة العموميـة لمحكمـة النقـض الفرنسـية، الـذي قـضى بـأن الآخـر عـن العقـد يمكـن أن يؤسـس دعـواه بالمسـؤولية التقصيريـة عـلى الإخـلال بالتـزام عقـدي، طالمـا أن هـذا الإخـلال كان سـببًا للـضرر الـذي لحقـه.

Cass. Ass. Plén. 04 oct. 2006, Bull. Civ. Ass., Plén., n° 9, BLCC 1er déc. 2006, note et rapp. M. Assie, conc. A. Gariozzo, D. 2006, 2825, note G. Viney, 2007, 1827, obs. L. Rozès, 2897, obs. P. Jourdain ; M. Baccache, *Relativité de la faute contractuelle et responsabilité des parties à l'égard des tiers*, D. 2016, p. 1454.

ولكـن يبـدو أن الطابـع الاسـتثنائي للنـص الخـاص بمسـؤولية وكالات السـياحة، ومـا يتضمنـه مـن خـروج عـلى القواعـد العامـة هـو مـا يـبرر مـا ذهبـت إليـه محكمـة النقـض مـن قـصر نطاقـه عـلى المشـتري وحـده.

V. dans le même sens, C. Lachièze, note précitée, p. 343, 1e col.

2 وقد يتمثل الضرر المادي في عدم كفاية الخدمة، أو الطعام الذي يقدم للسائح في الفندق الذي تمّ إنزاله فيه.

V.C.A Metz, 5 janv. 2006, Gaz. Pal. 2007, 3241, 2e esp., obs. C. Gory.

أو الضرر الناتج عن إلغاء الرحلة بعد أن تكبد السائح نفقات في الإعداد لها.

C.A. Orléans, 25 avr. 2005, Gaz. Pal., 4 avr. 2006, p. 37, obs, Gory.

يلاحـظ مـع ذلـك أنـه بالنسـبة للـضرر المتمثـل في فقـد، أو تلـف حقائـب السـائح، أو تأخـر وصولهـا، فـإن التعويـض عنـه يتـمّ وفقـا لِقِيـم جزافيـة تحددهـا المعاهـدات الدوليـة، وهـي معاهـدة وارسـو لسـنة 1969، والتـي حلّـت محلهـا معاهـدة مونتريـال التـي دخلـت حيّـز التنفيـذ اعتبـارًا مـن 28 يونيـو 2004.

V. Y. Dagorne-Labbe, *Agence de voyages*, précité, n°68.

3 C.A. Paris, 28 sept. 2006, *Tourisme et droit*, janv. 2007, n° 84, p. 14.

4 Chambéry, 4 janv. 2011, J.T., 2011/131, p.12, note Delpech.

5 C.A. Paris 10 fév. 2006, Gaz. Pal. 2006, 1167, obs. C. Gory.

الفرع الأول: فعل المشتري (le fait de l'acheteur)

وفقًا لنص الفقرة 16 من المادة L211 فإن وكالة السياحة يمكنها أن – تتخلّص كليًا أو جزئيًا – من المسؤولية، وذلك بإقامة الدليل على أن عدم تنفيذ التزامها بضمان السلامة، أو تنفيذه تنفيذًا معيبًا إنّما يرجع إلى فعل المشتري، ويُقصد بذلك السائح الذي تعاقد مع الوكالة، فاشترى منها برنامج الرحلة والإقامة الذي يطلق عليه "le forfait touristique". لكن القضاء يشترط لتقرير الإعفاء أن يتضمن هذا الفعل العناصر المكوّنة للخطأ[1]. وتطبيقًا لذلك فإنه بصدد حادث مروري حكم القضاء بإعفاء وكالة السياحة من المسؤولية؛ نظرًا لأن الحادث يرجع إلى عدم حرص العميل الذي كان يقود السيارة[2]، ولكن في حكم آخر رفض القضاء إعفاء الوكالة من المسؤولية؛ نظرًا لأن الضرر قد نشأ عن عدم خبرة العميل السائق؛ أي عن فعل لا يمثل خطأ[3]، هذا الخطأ يجب أن يكون واضحًا[4]، وأن يُقام الدليل عليه بواسطة وكالة السياحة والسفر، وفقًا لما تنص عليه المادة L211-16 من تقنين السياحة.

لكن هل يُشترط في خطأ المشتري، لكي يُعفِيَ وكالة السياحة من المسؤولية، أن يتوافر فيه صفات القوة القاهرة من عدم إمكان التوقّع وعدم استطاعة الدفع؟ في إطار عقد النقل أجاب القضاء عن هذا السؤال بالإيجاب[5]. ومع ذلك فنحن نرى عدم اشتراط أن يكون خطأ السائح الذي يُعفي وكالة السياحة من المسؤولية مستجمعًا لعناصر القوة القاهرة، فمثل هذا الشرط لا يمكن استنتاجه من نص المادة L211-16 من تقنين السياحة.

وتتعدّد الأخطاء التي يمكن أن تصدر من العميل، وتؤدّي إلى إعفاء الوكالة من المسؤولية، نذكر منها على سبيل المثال: خطأ المضرور الذي جُرح أثناء ممارسة رياضة التزلّج بسبب عدم سيطرته على جهاز التزلّج (المزلاج) الذي يستخدمه[6]، وخطأ المتزلج الذي لم يحترم تعليمات المرشد بتجنب التزلج على نقطة معيّنة، مما أدى إلى وفاته نتيجة انهيار الجليد في هذه النقطة أثناء مروره عليها[7]. وعلى العكس من ذلك لا يمكن أن ينسب خطأ إلى السائح الذي جرح أثناء الغطس والذي لم يتلق أي توجيه بعدم الغطس بسبب عدم انتظام عمق البحر[8].

1 Cass. 1ère Civ., 2 nov. 2005, Bull. Civ., I, n° 401, Gaz. Pal. 2-4 avr. 2006, p. 31, Cass. Civ., 17 nov. 2011, J.T. 2012/139, p. 15, note Delpech.

2 Paris 19 nov. 2004, *Tourisme et droit*, mars 2005, n° 66, p. 20.

3 V. Paris 19 mai 2008, D. 2008, p. 2774, note Y. Dagorne-Labbe ; J.C.P. 2008, IV, 2213.

4 V. Grenoble 31 mars 2008, J.C.P. 2008, IV, 2921.

5 Cass. Ch. Mixtes 28 nov. 2008, J.C.P. 2009, II, 10011, note P. Grosser, J.C.P. 2009, I, 123, n° 12, obs. Ph. Stoffel-Munck : D. 2008, A.J. 3079, obs. J. Gallmeister : V. dans le même sens, Civ. 2ème, 19 nov. 2009, n° 9-10-849, Civ. 2ème, 27 mars 2014, n° 13-13-790.

6 C.A. Grenoble, 28 août 2012, J.T., 2012/147, p. 12, obs. Delpech.

7 Cass. 1ère Civ., 13 déc. 2005, Gaz. Pal. 8-9 mars 2006, p. 17.

8 C.A. Rennes, 12 fév. 2014, J.T., 2014/164, p. 13, confirmé par Civ. 1ère, 9 avr. 2015, n° 42, D. act. 24 avr. 2015, obs. A. Cayrol.

ولكـن يُلاحـظ أن خطـأ المشـتري لا يـؤدي إلى إعفـاء الوكيـل السـياحي مـن المسـؤولية، إلا إذا كان يمثـل السـبب الوحيـد، أو أحـد الأسـباب التـي أدت إلى وقـوع الـضرر. وإثبـات هـذه السـببية يُعـدّ شرطًـا أساسـيًا لإعفـاء وكالـة السـياحة مـن المسـؤولية كليًـا أو جزئيًّـا. ولذلـك قـضى بعـدم مسـؤولية وكالـة السـياحة عـن غـرق طفـل في المسـبح نتيجـة إهمـال الوالديـن في الرقابـة، رغـم وجـود تحذيـر عنـد مدخـل المسـبح مكتـوب باللغتـين الفرنسـية والإنجليزيـة، يؤكـد عـدم وجـود مراقبـي سـباحة، وأن الأطفـال يتعـين أن يبـاشروا العـوم تحـت رقابـة الوالديـن[1]، وعـلى النقيـض مـن ذلـك قـضى بمسـؤولية وكالـة السـياحة عـن الـضرر كامـلًا عندما عجـزت عـن تقديـم، الدليـل عـلى أن إهمـال الأم كان لـه دور في الـضرر الـذي أصـاب الطفـل[2].

والغالـب أن يشـترك خطـأ العميـل مـع خطـأ وكالـة السـياحة في إحـداث الـضرر، وعندئـذٍ يـؤدي خطـأ العميـل إلى التخفيـف مـن مسـؤولية وكالـة السـياحة، وذلـك بقـدر الـدور الـذي لعبـه في حصـول الـضرر[3]؛ ولذلـك قُـضي بأنـه إذا كان وكيـل السـياحة لا يسـتطيع أن يتمسـك بالتخصـص المهنـي للمـضرور، لإعفـاء نفسـه كليـة مـن المسـؤولية عـن وفـاة طبيـب مصـاب بالقلـب مـن جـراء صعـود جبـل مرتفـع، لرؤيـة فتحـة بـركان عـلى ارتفـاع يصـل إلى 5897 مـتر. لكنـه يُعفـى مـن المسـؤولية جزئيًّـا مـا دام قـد أورد في المطويـة الدعائيـة التـي وزّعهـا عـلى المسـافرين عنوانًـا خاصًـا بعـدم صعـود الجبـال، ونصـح بـضرورة عمـل فحـص طبـي، فهـو ليـس مكلفًـا بتقديـم مزيـد مـن المعلومـات إلى المسـافر الـذي يعـاني مـن حالـة ضعـف خـاص، طالمـا لم يكـن باسـتطاعته أن يطلـع عـلى هـذه الحالـة، ولم يفصـح لـه المسـافر عنهـا[4].

الفرع الثاني: فعل الغير (Le fait d'autrui)

وفقًـا لنـص الفقـرة الثانيـة مـن المـادة L 211-16 مـن تقنـين السـياحة الفرنـسي، فـإن فعـل غـير المشـتري (الأجنبـي عـن تنفيـذ الأداءات) المقـررة بمقتـضى العقـد، متـى كان مـن غـير الممكـن توقعـه أو دفعـه، يمكـن أن يعفـي وكالـة السـياحة مـن المسـؤولية كليًـا أو جزئيًـا.

ويقصـد بغـير المشـتري الأجنبـي عـن تنفيـذ الأداءات، كل شـخص لا يكـون مـن تابعـي وكيـل السـياحة الذيـن يُسـأل هـذا الأخـير عـن فعلهـم مسـؤولية المتبـوع عـن فعـل التابـع، ولا يكـون أحـد المنفذيـن المحليـين (les prestataires locaux) الذيـن يعهـد إليهـم وكيـل السـياحة بتنفيـذ العقـد كليًـا أو جزئيًـا. في عبـارة

1 Cass. 1ère Civ., 15 janv. 2015, Gaz. Pal. 2015, n° 42, p.18, obs. Tosi-Dupriet.

2 Cass. Civ. 1ère, 19 mars 2009, *Tourisme et droit*, 2009, p. 36, obs. C. Lachièze.

3 ويذهـب البعـض إلى أن إعفـاء وكالـة السـياحة مـن المسـؤولية اسـتنادًا إلى خطـأ المشـتري، هـو أمـر نـادر الحـدوث عمـلًا، مـن جهـة لأن القضـاء لا يعـترف بسـهولة بخطـأ المـضرور، ومـن جهـة أخـرى لأنـه عندمـا يقـوم الدليـل عـلى خطـأ المـضرور، فـإن القضـاة يـترددون كثـيرًا في الاعـتراف بوجـود علاقـة سـببية بـين هـذا الخطـأ وبـين الـضرر الـذي وقـع.

V. C. Lachièze, obs. précitées sous Cass. 1ère Civ., 19 mars 2009.

4 وكانـت محكمـة الاسـتئناف قـد نسـبت لوكالـة السـياحة خطـأ ترتّـب عليـه تفويـت فرصـة الحيـاة عـلى المتـوفّى بنسـبة 25٪، لكـن حكمهـا تعـرّض في هـذه الجزئيـة للإلغـاء مـن قبـل محكمـة النقـض؛ لأنهـا لم تبحـث مـدى كفايـة المعلومـات التـي قدمتهـا وكالـة السـياحة لتحذيـر العميـل.

Cass. 1ère Civ., 28 sept. 2016, précité.

واحدة فإن غير المشتري يجب أن يكون أجنبيًا تمامًا عن الأداءات التي يتضمنها العقد[1]، ولا مانع من أن يكون الشخص الذي يحمل وصف غير المشتري بهذا المعنى أحد أقارب المضرور[2].

وقد سبق أن ذكرنا أن فعل المضرور (السائح)، لا يعفي من المسؤولية إلا إذا كان خاطئًا، وعلى العكس من ذلك فإن فعل غير المشتري لا يخضع لهذا الشرط، فهو يرتب أثره المعفي من المسؤولية، ولو لم يتوافر فيه وصف الخطأ، فإذا توافر فعل غير المشتري على وصف الخطأ، ولكن لم يكن بالنسبة لوكيل السياحة مما لا يمكن توقعه أو دفعه[3]، فإنه يسمح للوكيل بعد أن يعوض السائح تعويضًا كاملًا، أن يرجع إلى غير المشتري؛ ليسترد منه جزءًا من التعويض معادلًا للقدر الذي ساهم به خطؤه في إحداث الضرر[4].

لكن فعل غير المشتري يؤدي إلى إعفاء وكالة السياحة من المسؤولية كلية، إذا استجمع صفتي: عدم إمكان التوقع، واستحالة الدفع. ويقع على وكالة السياحة عبء إثبات توافر هاتين الصفتين، وذلك بكافة طرق الإثبات، وإن كان يُلاحظ تشدد القضاء الفرنسي في الاعتراف بهذين الوصفين لفعل الآخر، ومن ثم ترتيب الأثر المعفي من المسؤولية.

لذلك قُضيَ بأن اندفاع سيارة في إجراء حركة تخطي للسيارة التي كانت تقل السائحين، مما أدى إلى اصطدامها بها، لا يعد سببًا معفيًا؛ لأنه لا يتوفر على صفتي: عدم إمكان التوقع، واستحالة الدفع[5]. كما أخذ بنفس الحل بخصوص الاندفاع المفاجئ لسيارة نقل متجاوزة السرعة المحددة، مما أجبر سائق سيارة السائحين على استخدام الفرامل بصورة عنيفة، فأصيب بعضهم[6].

وأخيرًا فإن القضاء لم يعترف بتوافر عدم إمكان التوقع، واستحالة الدفع في القضية المعروفة بـ "رهائن جولو" (otages de JOLO)، حيث أخذ بعض السائحين رهائن أثناء إقامتهم في ماليزيا بواسطة مجموعة من الإسلاميين، وقد رأت المحكمة أن هذا بلد غير مستقر وقعت به العديد من

---

1 انظر: في تعريف الغير الذي يعد فعله سببًا للإعفاء من المسؤولية عن فعل الغير:

P. Jourdain, *Les principes de la responsabilité civile*, *op. cit.*, p. 124 et 125.

وانظر: في عدم مسؤولية وكالة السياحة عن فعل الناقل الجوي، الذي يباشر حجوزات تفوق الطاقة الاستيعابية، والذي رفض ركوب أحد السائحين بسبب عدم وجود مكان:

Cass. 1ère Civ., 12 juillet 2001, LPA, 30 mai 2002, n° 108, p. 26, note J-M Bastien-Rabner et V. Furt ; Cass. 1ère Civ., 24 nov. 2009, J.T., 2010/122, p. 46, obs. C. Lachièze.

2 ولذلك قضي بأنه إذا كانت من تقود الآلة التي وقع بها الحادث في أثناء نزهة سياحية بنت أخت السائح المضرور، فإن ذلك لا يمنع من أن يلحقها وصف الآخر عن العقد.

C.A. Paris, 14 déc. 2009, cité par Y. Dagorne-Labbe, *op. cit.*, n° 72.

3 وهذا طبيعي؛ لأنه لو كان فعل الآخر لا يمكن توقعه أو دفعه، لاعتبر من قبيل القوة القاهرة التي تعفي الوكيل من المسؤولية كليّة (انظر لاحقًا في القوة القاهرة كسبب للإعفاء من المسؤولية).

4 انظر: جابر محجوب علي، **النظرية العامة للالتزام**، الجزء الأول، مصادر الالتزام في القانون القطري، مرجع سبق ذكره، ص 572 (1،2).

5 C.A. Paris, 30 nov. 2007, R.G., n° 03/13117.

6 C.A. Agen, 26 fév. 2003, inédit, cité par Y. Dragone-Labbe, *op. cit.*, n° 72.

حـوادث الخطـف والإرهـاب، ممـا لا يمكـن معـه اعتبـار أخـذ السـائحين رهائـن حادثًـا لا يمكـن توقعـه[1]. هـذا لا يمنـع مـن اعـتراف المحاكـم في بعـض الأحيـان، بفعـل غـير المشـتري كسـبب للإعفـاء مـن المسـؤولية، فقـضى مثـلًا بـأن تغيـير قائـد إحـدى السـيارات لاتجاهـه بشـكل مفاجـئ، ممـا أدى إلى وقـوع حـادث للسـيارة التـي تقـل السـائحين[2]، وعـدم احـترام قائـد السـيارة لأولويـة المـرور فقطـع الطريـق عـلى يمـين البـاص الـذي يقـل السـائحين[3]، والقيـادة الخطـأ لقائـد سـيارة النقـل الـذي فقـد السـيطرة عليهـا ممـا أدى إلى اصطدامهـا بعنـف بسـيارة السـائحين، دون أن يكـون باسـتطاعة قائـد السـيارة الأخـيرة أن يقـوم بـأي منـاورة لتفـادي الحـادث[4]، كلهـا تعـد مـن قبيـل السـبب الأجنبـي الـذي لا يمكـن توقعـه ويسـتحيل دفعـه، ومـن ثـم يترتـب عليـه إعفـاء وكالـة السـياحة كليـة مـن عـبء المسـؤولية[5].

الفرع الثالث: القوّة القاهرة (La force majeure)

يجمـع الفقـه بـين القـوة القاهـرة والحـادث المفاجـئ، ويعتبرهمـا مترادفـين[6]. ويُقصـد بهـذا الاصطـلاح الحـادث الـذي لا يمكـن توقعـه ويسـتحيل دفعـه، ويترتـب عليـه أن يصبـح تنفيـذ الالتـزام التعاقـدي مسـتحيلًا اسـتحالة مطلقـة.

ووفقًـا للصياغـة الأخـيرة للـمادة L 211-16 مـن تقنـين السـياحة الفرنـسي المأخـوذة مـن المرسـوم رقـم 1717 الصـادر في 20 ديسـمبر 2017، فـإن المـشرع صـار يشـترط للإعفـاء مـن المسـؤولية أن تقيـم وكالـة السـياحة الدليـل عـلى وجـود " ظـروف اسـتثنائية لا يمكـن تجنّبهـا"[7]. والظـروف الاسـتثنائية هـي ظـروف غـير مألوفـة ونـادرة الحـدوث، وهـي بهـذا الوصـف تكـون غـير متوقعـة (imprévisibles)، أمـا الظـروف التـي لا يمكـن تجنبهـا فهـي لا تختلـف عـن تلـك التـي لا يمكـن تخطيهـا (insurmontables)، أو لا يمكـن

1 T.G.I. Paris, 7 juin 2006, L.P.A. 4 juin 2007, note Y. Dragone-Labbe, confirmé par C.A. Paris 23 juin 2009, J.C.P. 2009, II, 10083, note Lachièze.

ولنفـس العلـة لم تعتـبر محاولـة الاعتـداء عـلى بعـض السـائحين بالأقـصر مـن قبيـل السـبب الأجنبـي المعفـي مـن المسـؤولية، بـل نسـب القضـاء إلى وكالـة السـياحة خطـأ في أنهـا أعلنـت اسـتعدادها لترحيـل مـن يرغـب في العـودة إلى فرنسـا مـن السـائحين، ثـم عـادت وفرضـت عـلى الجميـع اسـتكمال برنامـج الرحلـة إلى نهايتـه.

V. Cass. 1ère Civ., nov. 2004, Gaz. Pal., 26-27 janv. 2005, p. 27.

2 C.A. Rouen, 21 mars 2004, Juris-Data n° 237166.

3 C.A. Nancy, 6 fév. 2006, L.P.A. 4 janv. 2007, p. 9, note Y. Dragone-Labbe ; Gaz. Pal. 4 sept. 2007, note, A. Lizop.

4 Cass. 1ère Civ., 15 mai 2015, n° 1417, inédit, consulté sur le lien qui suit le 26 décembre 2018: https://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriJudi.do?oldAction=rechJuriJudi&idTexte=JURITEXT000030603167&-fastReqId=647339892&fastPos=1

5 وبعيـدًا عـن الالتـزام بضـمان السـلامة، قـضي أيضًـا بـأن القـرار الـذي اتخـذه عمـدة نيويـورك بإلغـاء المارثـون الخـاص بهـذه المدينـة، يعـد مـن قبيـل السـبب الأجنبـي الـذي يعفـي وكالـة السـياحة مـن المسـؤولية:

T.I. Paris, 14 juin 2014, RG, n° 11-13-000258.

6 السـنهوري، **الوسـيط في شرح القانـون المـدني**، ج 2، نظريـة الالتـزام بوجـه عـام – مصـادر الالتـزام– المجلـد الثـاني العمـل الضـار والإثـراء بـلا سـبب والقانـون، طبعـة دار الـشروق، 2010، فقـرة 586، ص 804، وفي القانـون القطـري، جابـر محجـوب عـلي، **النظريـة العامـة للالتـزام**، الجـزء الأول مصـادر الالتـزام في القانـون القطـري، سـبق ذكـره، ص 563، 564.

7 Des circonstances exceptionnelles et inévitables.

دفعها (irrésistibles)، ولذلك فنحن نرى أن الاصطلاح الجديد لا يغير من شرطي القوة القاهرة المعروفين وهما: عدم إمكان التوقع، واستحالة الدفع. وعدم إمكان التوقع يقاس بمعيار موضوعي فيعتد فيه بما يتوقعه أشد الناس يقظة وحرصًا، ولا يكتفي بالشخص العادي[1].

ويندر أن يعترف القضاء الفرنسي بوجود القوة القاهرة كسبب لإعفاء وكالة السياحة من المسؤولية، خاصة عندما يصاب السائح بضرر جسماني[2]. فالقضاء يظهر تشددًا في تفسيره لشروط القوة القاهرة عندما تتمسك بها وكالة السياحة كسبب للإعفاء من المسؤولية[3]؛ ولذلك لا يعتبر من قبيل القوة القاهرة اقتحام زرافة للطريق مما أدى إلى تعرض الحافلة التي تقل السائحين لحادث أثناء جولة لمشاهدة الحيوانات[4]، ولا يعد قوة قاهرة حدوث اعتداء على السائحين في تركيا في وقت كانت هذه الدولة تمر بظروف سياسية غير مستقرة[5]، كذلك لا يعتبر من قبيل القوة القاهرة انقلاب السيارة إثر عاصفة إذا كان الوكيل السياحي قد شرع في السفر بعد أن بدأت الرياح تهب منذرة بقدوم العاصفة، وكذلك لا يعد من قبيل القوة القاهرة سقوط أحد السائحين من فوق تلال خطرة إثر انهيار صخرة به، إذا كانت طبيعة التلال والتنبيه الموضوع بشأنها يحذر من ذلك، ولا يجوز الاحتجاج بالقوة القاهرة للتخلص من المسؤولية عن وفاة وإصابة بعض السائحين بفعل بركان أو فيضان، إذا كان الوكيل قد اختار القرية السياحية بالقرب من مكان البركان المعروف بهياجه شبه الدائم أو في موقع يتعرض فيه لمخاطر الزلزال[6]. وأخيرًا لا يعد من قبيل القوة القاهرة اختيار الوكيل السياحي مخيمًا يفصل بينه وبين شاطئ البحر شريط سكك حديدية، إذا ترتب على ذلك وفاة طفلة أثناء عبورها الشريط متجهة إلى الشاطئ[7]؛ لأن الأمر يتعلق في كل هذه الأمثلة بحوادث يمكن توقعها، حتى وإن كان من غير الممكن دفعها.

لكن القضاء يعترف بالقوة القاهرة المعفية من المسؤولية في حال وقوع حادث طبيعي لا يمكن توقعه، ويستحيل معه على وكالة السياحة تنفيذ التزاماتها، كأن يتعلق الأمر بتغير مفاجئ في الظروف الجوية أدى إلى وقوع الحادث[8]، أو تسرب الحمم البركانية بشكل مفاجئ من بركان هادئ[9]، أو حدوث

1 انظر: السنهوري، المرجع السابق فقرة 588، ص 805.

2 V. C. Lachièze, *op. cit.*, n° 393, où il écrit, « force est de constater que la jurisprudence est très réticente à admettre l'exonération de l'agent de voyages, surtout lorsque le voyageur a été victime d'un dommage corporel ».

3 F. Boulanger, « Tourisme et loisirs dans les droits privés européens », 1996, *Economica*, n°60.

4 C.A. Paris, 28 nov. 1990, Somm., p. 82, obs, Rémond Gouilloud.

5 C.A. Paris, 21 déc. 2007, D. 2008, 1598, note Y. Dagorne-Labbe.

6 انظر: جمال عبد الرحمن محمد علي، **العقد السياحي**، سبق ذكره، ص 198.

7 Cass. 1ère Civ., 29 janv. 1976, précité.

8 V. Cass. 1ère Civ. 5 nov. 2009, n°08-20.385, Rappr. C.A. Orléans, J.T., 2011, n°137, p.11, note Y. Dagorne-Labbe.

9 وهو ما أحدث فزعًا بين السياح، خاصة بعد أن تم إغلاق المطار بسبب الأبخرة السوداء التي تصاعدت من البركان، مما اضطر السائحون إلى تأخير سفرهم وتكبد نفقات الإقامة والعودة على حسابهم الخاص إلى باريس.

Cass. 1ère Civ., 8 mars 2012, J.T., 2012, n°141, p.11, note Delpech, *ibid.*, p.15, note Liop, D. 2012, 733, note Gellmeister, RTD Civ. 2012, p. 533, obs. P. Jourdain.

زلـزال بقـوة كبـيرة في منطقـة بعيـدة عـن حـزام الـزلازل[1]، أو حـدوث كـوارث طبيعيـة، أو قلاقـل سياسـية مفاجئـة[2].

لكـن السـؤال أثـير في الفقـه عـما إذا كان باسـتطاعة الوكيـل السـياحي إدراج شرط في العقـد يعـدل بمقتضاه مـن أثـر القـوة القاهـرة. ونحـن نعتقـد أن هـذا الـشرط يقـع صحيحًـا، إذا كان يحقـق مصلحـة العميـل، وذلك بتشـديد مسـؤولية الوكيـل السـياحي الـذي – باعتبـاره مدينًـا بالالتـزام بضـمان السـلامة – يتحمـل بمقتـضى الاتفـاق تبعـة القـوة القاهـرة، أو الحـادث المفاجـئ مـادة 258 مـدني قطـري. أمـا إذا كان الـشرط يخفـف المسـؤولية، وذلـك بـأن يوسـع مفهـوم القـوة القاهـرة، بحيـث تشـمل حـالات يكـون فيهـا الحـادث الضـار ممـا يمكـن توقعـه أو دفعـه، فقـد اعتـبرت لجنـة الـشروط التعسـفية في فرنسـا هـذا الـشرط تعسـفيًا[3]، ومـن ثـمّ يجـب اعتبـاره غـير مكتـوب وإسـقاطه مـن العقـد، واعتبـاره كأن لم يكـن. هـذا الحـل يمكـن الأخـذ بـه أيضًـا في القانـون القطـري، اسـتنادًا إلى نـص المـادة الثانيـة مـن قانـون حمايـة المسـتهلك رقـم 8 لسـنة 2008. فقـد ذكرنـا أن هـذا النـص يعـترف للمسـتهلك – وهـو كـما قدمنـا وصـف ينطبـق عـلى السـائح – بالحـق في الصحـة والسـلامة عنـد اسـتعماله العـادي للسـلع والخدمـات، ويحظـر عـلى أي شـخص إبـرام أي اتفـاق، أو ممارسـة أي نشـاط يكـون مـن شـأنه الإخـلال بهـذا الحـق. ولا شـك أن توسـيع مفهـوم القـوة القاهـرة يـؤدّي إلى اعفـاء وكيـل السـياحة مـن حـوادث كان باسـتطاعته أن يتوقعهـا، أو أن يتفـادى أثرهـا، مـن شـأنه أن يـضر بحـق السـائح (المسـتهلك) في الصحـة والسـلامة، ويقـع لذلـك تحـت طائلـة الحظـر الـذي تقـرره المـادة الثانيـة مـن قانـون حمايـة المسـتهلك.

ويلاحـظ أنـه إذا كان مـن أثـر القـوة القاهـرة أن تعفـي وكالـة السـياحة مـن المسـؤولية الموضوعيـة المقـررة بمقتـضى المـادة L 211-16 مـن تقنـين السـياحة، والناشـئة عـن سـوء تنفيـذ الالتزامـات التـي يلقيهـا العقـد عـلى عاتقهـا، فـإن ذلـك لا يعفيهـا مـن الالتـزام بنـص المـادة L 211-15 والتـي توجـب عليهـا – في حالـة تعـذر تنفيـذ جـزء أسـاسي مـن العقـد بعـد بـدء الرحلـة – أن تقـدم للعميـل أداءات بديلـة عـن تلـك التـي اسـتحال تنفيذهـا. ولذلـك فإنـه إذا اسـتحال عـلى الوكالـة إعـادة العميـل بالطائـرة مـن جزيـرة رينيـون التـي كان يقـضي فيهـا إجازتـه؛ بسـبب إغـلاق المجـال الجـوي بفعـل الأبخـرة السـوداء المتصاعـدة مـن أحـد البراكـين، فإنهـا يجـب أن تتحمـل النفقـات الناشـئة عـن امتـداد الإقامـة إلى مـا بعـد التاريـخ المحـدد للعـودة، وكذلـك النفقـات التـي تكبدهـا العميـل في العـودة إلى باريـس عـلى نفقتـه الخاصـة[4].

1 T.G.I. Paris, 26 juin 2003, in E. Liop, *Risques politiques, accidents et catastrophes naturelles : responsabilité de l'agence de voyages*, Gaz. Pal. 2006, Doctr., 820, note n° 26.

2 Y. Dagorne- Labbe, *Agences de voyages*, *op. cit.*, n° 74.

3 Recommandation CCA, n° 08-01.

4 Cass. 1ère Civ., 8 mars 2012, précité, D. 2012, 1304, obs. J. Gallmeister, note C. Lachièze, J.C.P. 2012, n° 608, note S. Ravenne ; R.C.A. 2012, comm., 142, obs, L. Bloch ; Gaz. Pal. 29 avr. - 3 mai 2012, obs. M. Mekki, R.T.D. Civ. 2012, p. 533, obs. P. Jourdain.

المطلب الثاني: أسباب الإعفاء المأخوذة من كتابات الفقه وأحكام القضاء

هناك ثلاثة أسباب للإعفاء من المسؤولية لم ينص عليها القانون، ولذلك فإن هنالك خلافًا فيما يتعلق بتطبيقها على وكالات السياحة في علاقتها بالسائحين، وهي على التوالي: شروط تحديد المسؤولية، أو الإعفاء منها، والدور الإيجابي للسائح، وكون الرحلة من رحلات المغامرة. وسنعرض لدراسة هذه الأسباب في ثلاثة فروع:

الفرع الأول: شروط الإعفاء من المسؤولية أو تحديدها (Les clauses élusives ou limitatives de responsabilité)

تقضي المادة 259 من القانون المدني القطري في فقرتها الأولى بما يلي: يجوز الاتفاق على إعفاء المدين من أية مسؤولية تترتب على عدم تنفيذ التزامه التعاقدي، أو على التأخير في تنفيذه، إلا ما ينشأ عن غشه أو خطئه الجسيم، كما يجوز الاتفاق على إعفاء المدين من المسؤولية عن الغش، أو الخطأ الجسيم الذي يقع من أشخاص يستخدمهم في تنفيذ التزامه.

وفقًا لهذا النص، فإنه ليس ثمة ما يمنع من أن يتضمن عقد السياحة بندًا يعفي الوكيل السياحي من أي مسؤولية تنشأ عن عدم تنفيذ التزامه بضمان سلامة السائح، شريطة ألا يكون عدم التنفيذ ناشئًا عن خطأ عمْدي (غش)، أو خطأ جسيم من الوكيل نفسه، ولكن شرط الإعفاء من المسؤولية، أو تخفيفها يكون صحيحًا منتجًا لأثره في حالة الغش، أو الخطأ الجسيم الواقع من تابعي الوكيل، أو من يحلّون محلّه في تنفيذ التزاماته.

هذا التحليل لا يمكن الأخذ به لا في القانون القطري، ولا في القانون الفرنسي بالنسبة لمسؤولية وكالة السياحة تجاه العملاء:

(أ) ففي القانون القطري – يمكن الاعتراض على شرط الإعفاء، أو تقييد مسؤولية الوكيل السياحي لأكثر من سبب:

الأوّل، أن هذا الشرط يُناقض – كما سبق أن ذكرنا – نص المادة الثانية من قانون حماية المستهلك الذي يقرر حق المستهلك في الصحة والسلامة، ويحظر على أي شخص إبرام أي اتّفاق، أو ممارسة أي نشاط يكون من شأنه الإخلال بهذا الحق. ولا شك أن إعفاء وكيل السياحة من المسؤولية الناشئة عن الإخلال بالتزامه بضمان سلامة السائح، سيؤدي إلى عدم اكتراثه كلية بتنفيذ هذا الالتزام، وهو ما يترتب عليه الإخلال بحق السائح (المستهلك) في الصحة والسلامة.

الثاني، أن هذا الشرط سيتمّ إدراجه في عقد يُعدّ من عقود الإذعان. فوكالة السياحة تقوم

عـادة بعـرض شروطهـا عـلى السـائح مـن خـلال نمـوذج مطبـوع، لا تقبـل فيـه مناقشـة أو تعديـلًا، بحيـث يتضـاءل دور العميـل إلى مجـرد قبـول النمـوذج المعـروض عليـه جملـة، أو التخـلي عـن العقـد بالكليـة[1]. فـإذا سـلّمنا بـأن عقـد السـياحة هـو عقـد إذعـان، فـإن شرط الإعفـاء مـن المسـؤولية، أو تقييدهـا يعـدّ – بـلا جـدال – شرطـا تعسـفيًّا[2]، بحيـث يجـوز للقـاضي، بنـاء عـلى طلـب الطـرف المُذعِـن أن يعـدل مـن هـذا الـشرط بـما يرفـع عنـه إجحافـه، أو يعفيـه منـه كليّـة، ولـو ثبـت علمـه به، وفقـا لمـا تقـضي بـه العدالـة، ويقـع باطـلًا كل اتفـاق عـلى خـلاف ذلـك مـادة 106 مـدني قطـري[3].

الثالـث، أن إعـمال شروط الإعفـاء مـن المسـؤولية، أو تخفيفهـا بصـدد الالتـزام بضمان السـلامة مُـؤَدّاه عـدم تعويـض السـائح، أو الحـد مـن هـذا التعويـض بصـدد أضرار جسـمانية، وهـو مـا يتعـارض مـع مـا اسـتقر عليـه الفقـه مـن بطـلان مثـل هـذه الـشروط عندمـا يتعلـق الأمـر بـأضرار جسـدية؛ لأن مـا يتمتـع بـه جسـم الإنسـان هـو معصوميـة خاصـة تُخرجـه عـن دائـرة التعامـل، يـؤدي إلى بطـلان هـذه الـشروط، واعتبارهـا كأن لم تكـن، نظـرًا لمخالفتهـا النظـام العـام[4].

(ب) وفي القانـون الفرنـسي، يجـري الفقـه عـلى أنـه، مـن حيـث المبـدأ، فـإن الـشروط التـي تسـتبعد، أو تقيّد مسـؤولية وكالـة السـياحة عـن عـدم احـترام التزاماتهـا، لا يمكـن الاحتجـاج بهـا عـلى السـائح المـضرور، نظـرا لتعلـق نـص المـادة **L 211-16** مـن تقنـين السـياحة الـذي يقـرّر المسـؤولية المفترضـة بالنظـام العـام[5]. لكـن المسـألة مـع ذلـك تحتـاج إلى إيضـاح بالنظـر عـلى نـص المـادة 5-2 فقـرة 4 مـن التوجيـه الأوروبي الصـادر في13 يونيـو 1990، والـذي يقـضي بأنـه: "فيـما يتعلـق بـالأضرار الأخـرى – غـير الجسـدية – التـي تنشـا مـن عـدم التنفيـذ، أو التنفيـذ المعيـب لـلأداءات محـل عقـد السـياحة، يمكـن للـدول الأعضـاء أن تسـمح بتقييـد التعويـض بمقتـضى العقـد. لكـن لا يجـوز أن يكـون هـذا التقييـد مبالغـا فيـه"، وهـذا النـص يوجـب التفرقـة بـين الصـور المختلفـة لـشروط تقييـد المسـؤولية. ففـي مـا يتعلـق بـشروط الإعفـاء مـن المسـؤولية، فإنهـا تقـع باطلـة، ولا أثـر لهـا،

---

1 انظـر: في نفـس المعنـى، محمـد صـلاح الديـن عبـد الوهـاب، "مسـؤولية وكالات السـفر والسـياحة عـن أعمالهـا"، **مجلـة العلـوم القانونيـة والاقتصاديـة**، جامعـة عـين شـمس، العـدد الثـاني، السـنة التاسـعة عـشر، 1967، ص284، وعبـد الفضيـل محمـد أحمـد، **وكالات السـفر والسـياحة مـن الوجهـة القانونيـة**، مكتبـة الجـلاء الجديـدة بالمنصـورة، فقـرة 99، ص 83، فقـرة 223، ص 188، جمـال عبـد الرحمـن محمـد عـلي، المرجـع السـابق، ص 146، 192.

2 فـشرط الإعفـاء مـن المسـؤولية أو تقييدهـا يمنـح وكيـل السـياحة ميـزة مبالغًـا فيهـا، حيـث يعفيـه مـن التـزام أسـاسي يقـع عـلى عاتقـه، ويجـرد العميـل مـن حـق أسـاسي مـن حقوقـه، وتبعـا لذلـك فهـو يخلـق عـدم تـوازن واضـح بـين الطرفـين، وهـو لذلـك يسـتجيب للمعيـار الـذي صـار مأخـوذًا بـه في تعريـف الـشروط التعسـفية.

V. l'article 1171 du code civil français tel que modifié par l'ordonnance n° 131-2016 du 10 février 2016 ratifiée par la loi n° 287-2018 du 20 avril 2018, et V., B. Fages, *Droit des obligations*, 8ème éd., L.G.D.J., 2018, n°187 et ss.

3 ويُلاحـظ أن النـص يجيـز الطعـن في الـشرط التعسـفي ولـو عَلِـم بـه الطـرف المذعـن قبـل توقيـع العقـد. كـما أنـه يجعـل الحمايـة المقـررة للطـرف المذعـن متعلقـة بالنظـام العـام، ومـن ثـم يبطـل كل اتفـاق عـلى حرمـان المُذعـن منهـا.

4 انظـر: عـلى سـبيل المثـال، عبـد المنعـم الصـده، **مصـادر الالتـزام**، دار النهضـة العربيـة، 1984، فقـرة 315، ص 355، محمـد عـلي عمـران، **الالتـزام بضـمان السـلامة**، ص 217، وجمـال عبـد الرحمـن محمـد عـلي، المرجـع السـابق، ص 194، وجابـر محجـوب عـلي، **مصـادر الالتـزام في القانـون القطـري**، ص 400 و401.

5 V. Y. Dagorne-Labbe, *Agence de voyages*, *op. cit.*, n° 75 ; C.A. Versailles, 10 nov. 2000, Gaz. Pal., 2001, Somm., p. 487.

مهما كان نوع الضرر الذي ترتب على عدم تنفيذ الالتزام[1]، أما فيما يتعلق بشروط تقييد المسؤولية، فإنها تكون صحيحة بشرطين: الأول ألا يكون الضرر الذي نشأ عن عدم تنفيذ الالتزام ضررًا جسديًا، وهو ما يعني أن صحة الشرط إنما تقتصر على الأضرار المادية، والثاني أن يكون الالتزام الذي وقع الإخلال به التزامًا فرعيًا (une obligation accessoire)[2]. ومع ذلك فإن السؤال يُثار عما إذا كان من الممكن الاعتراف بصحة هذه الشروط –حتى بفرض توافر الشرطين السابقين – بالنظر على نص المادة R 132-1 من تقنين الاستهلاك، كما ورد في المرسوم رقم 306 الصادر في 18 مارس 2009، فهذا النص أدرج ضمن القائمة السوداء للشروط التعسفية – وهي التي تعتبر تعسفية بمقتضى قرينة لا تقبل إثبات العكس – الشروط التعسفية التي تهدف إلى "إلغاء، أو تخفيض الحق في تعويض الضرر الذي تحمله غير المهني، أو المستهلك في حالة إخلال المهني بأي التزام من التزاماته". فمُؤَدّى هذا النص أن كل ضرر – بصرف النظر عن طبيعته – يلحق السائح بسبب عدم تنفيذ وكيل السياحة لأي التزام يقع عليه بمقتضى العقد – سواء كان التزامًا رئيسًا أو فرعيًا – يجب تعويضه بالكامل، وأي شرط يَحُدّ من هذا التعويض يعتبر تعسّفيًا، ولا يُعمل به.

نودّ أن نشير أخيرًا أن وكالة السياحة يجب أن تعوض السائح المضرور تعويضًا كاملًا عما لحقه من ضرر، دون أن يكون باستطاعتها الحد من هذا التعويض، عن طريق التمسك على السائح بما كان سيحصل عليه من تعويض، لو أنه رجع مباشرة إلى مقدم الخدمة الذي وقع الضرر بفعله[3]. كما لا يمكن لوكالة السياحة، أن تحتج في مواجهة السائح بشروط تحديد المسؤولية المتفق عليها في العقد الذي يربطها بمقدم الخدمة الذي يحل محلها في تنفيذ عقد السياحة كليًّا أو جزئيًّا[4].

الفرع الثاني: الدّور الإيجابي للمضرور (السّائح) (Le rôle actif de la victime)

في حكم أصدرته في 16 فبراير 2001 قضت محكمة استئناف باريس، بأنه وإن كانت نصوص تقنين السياحة لم تصرح بذلك، فإنه يتضح من الفلسفة العامة لهذا القانون أن المشرع لم يرد أن يمتدّ تطبيق النصوص المتعلقة بالمسؤولية المفترضة إلى الأنشطة التي يكون للمشاركين فيها دور إيجابي، والتي

1 فهذه شروط تُعدّ غير مكتوبة (شروط باطلة)، (clauses considérées (réputées) non écrites).
T.G.I. Paris 4 fév. 2003, D. 2003, A.J. 762, obs. C. Manara, J.C.P. 2003, II, 10079, note Ph. Stöffel-Munck, Defrénois 2004, 56, obs. A. Raynouard ; T.G.I. Bobingny, 21 mars 2006, RLDA, sept. 2006, p. 73.
وانظر: توصية لجنة الشروط التعسفية التي اعتبرت تعسفيًا كل شرط يتضمن اعفاءً من المسؤولية المفترضة للمهني في غير حالة القوة القاهرة، وفعل المستهلك أو فعل الغير الذي لا يمكن توقّعه أو دفعه (CCA, n° 08-01).

2 V. A. Batteur, J. Cl. Transport. *V. Agence de voyages*, Fasc. 98, n° 132.

3 C.A. Paris, 17 oct. 2005, *Tourisme et Droit* (actuellement Juris tourisme), déc. 2005, n° 73, p. 30.

4 فالسائح يُعدّ غيرًا بالنسبة لهذا العقد، ولا يجوز أن يتحمل بالتزام من عقد لم يكن طرفًا فيه. فالآخر لا يمكنه طلب تنفيذ العقد، ولا يمكنه أن يجبر على تنفيذه، (انظر المادة 1199 من القانون المدني الفرنسي وفقًا لنصها المعدّل بموجب المرسوم رقم 131 الصادر في 10 فبراير 2016، وراجع المادة 177 من القانون المدني القطري).

لا يكـون لمقدّمـي الخدمـات بالتبعيّـة السـيطرة عليهـا[1]. وقـد انتقـد بعـض الـشراح هـذا التحليـل، عـلى أسـاس أن المـشرع قـد وضـع نظامـا للمسـؤولية المفترضـة، ينطبـق عـلى عقـود السـياحة عامـة دون أي تفرقـة[2].

لكـن اللافـت للنظـر هـو أن المحاكـم رغـم تأكيدهـا بأنـه في مجـال النشـاط الريـاضي، فـإن الالتـزام بضـمان السـلامة الـذي يقـع عـلى كاهـل وكالـة السـياحة يكـون التزامـا ببـذل عنايـة، إلا أنهـا تضيـف أن هـذه الوكالـة لا يمكنهـا دفـع المسـؤولية إلا بإثبـات السـبب الأجنبـي، وهـذا هـو مـا يميـز الالتـزام بتحقيـق نتيجـة.

ولذلـك فنحـن نـرى أنـه لمعرفـة مـا إذا كان الـدور الإيجـابي للمـضرور يمثـل سـبب إعفـاء مـن المسـؤولية، فإنـه يجـب التفرقـة بـين مـا إذا كان النشـاط الريـاضي مصـدر الـضرر يُبـاشر تحـت إشراف موجّـه (مـشرف) moniteur أم لا[3]: ففـي الفـرض الأول لا يمكـن أن يكـون الـدور الإيجـابي للمـضرور سـببًا للإعفـاء مـن المسـؤولية؛ لأن المـضرور في هـذا الفـرض لم يفعـل سـوى اتبـاع تعليـمات المرشـد الـذي كان عليـه أن يتخـذ كافـة الاحتياطـات التـي تحـول دون وقـوع الـضرر. إضافـة إلى ذلـك فإنـه مـن السـائغ القـول بـأن وكالـة السـياحة – رغـم الـدور الـذي يلعبـه المـضرور – تبـاشر السـيطرة عـلى نشـاطه مـن خـلال الموجـه أو المرشـد. هـذه الاعتبـارات تسـمح – فيـما نـرى – بفهـم الأحـكام التـي ذهبـت إلى تطبيـق المسـؤولية المفترضة لـوكالات السـياحة في خصـوص الأضرار التـي نشـأت عنـد مبـاشرة نشـاط التزلـج عـلى الجليـد تحـت إشراف مرشـد، حتـى لـو لم يكـن هنالـك خطـأ منسـوب لهـذا الأخـير[4]، أمـا في الفـرض الثـاني، حيـث يبـاشر السـائح النشـاط الريـاضي بمبـادرة شـخصية، ودون توجيـه، أو إرشـاد مـن أحـد، فـإن الـدور الإيجـابي الـذي يلعبـه يمكـن أن يمثـل بالنسـبة لوكالـة السـياحة سـببا للإعفـاء مـن المسـؤولية.

وقـد أثـيرت فكـرة الـدور الإيجـابي للمـضرور خـارج دائـرة النشـاط الريـاضي؛ وذلك بهـدف تخفيـف حدة المسـؤولية المفترضـة لوكالـة السـياحة، اسـتنادًا إلى أن هـذا الـدور يجعـل التزامهـا بضـمان السـلامة محلـه بـذل عنايـة، وليـس تحقيـق نتيجـة. وبهـذا الخصـوص فقـد ذهبـت محكمـة النقـض الفرنسـية في حكـم أصدرتـه في 2 نوفمـبر 2005، بخصـوص سـائحة كانـت تقيـم في فنـدق تنفيـذًا لعقـد يربطهـا بإحـدى وكالات السـياحة، وتعرضـت للسـقوط عـلى سـلم الفنـدق الـذي كان يتـم تنظيفـه بالمـاء دون أي تحذيـر للنـزلاء، إلى رفـض مـا تمسـكت بـه وكالـة السـياحة مـن أن الـدور الايجـابي للسـائحة في التنقـل داخـل الفنـدق، يـؤدي إلى عـدم قيـام مسـؤولية الوكالـة إلا بإثبـات خطـأ في جانبهـا أدّى إلى حصـول الـضرر[5]. وعـلى العكـس مـن ذلـك،

1 C.A. Paris 16 fév. 2001, D. 2001, p. 2343, note Y. Dagorne-Labbe ; dans le même sens T.G.I. Paris, 5 avr. 2005, Gaz. Pal. 2006, p. 1159, obs. C. Gory, Contra. Cass. Crim. 1er juillet 1997, D. 1998, obs. P. Jourdain.

حيـث اعتـبرت الدائـرة الجنائيـة أن النـادي الـذي نظـم نشـاط الغـوص في البحـر مسـؤول بقـوة القانـون عـن أي حـادث يقـع لأحـد الغواصـين، مـن قبيـل مهاجمـة سـمك "المـوران" لهـذا الغـواص.

2 V. C. Lachièze, note sous Paris, 23 janv. 2009, J.C.P. 2009, II, 10083.

3 V. dans le même sens, Y. Dagorne-Labbe, *Agence de voyages*, *op. cit.*, n° 76.

4 V. Aix-en-Provence 5 fév. 2003, J.C.P. 2004, IV, 1057 ; Cass. 1ère Civ., 13 déc. 2005, Bull. Civ., I, n° 504 ; R.T.D. Civ., 2006, p. 329, obs. P. Jourdain ; Cass. 1ère Civ., 17 nov. 2011, J.T., 2012/139, p. 15, note Delpech.

5 Cass. 1ère Civ., 2 nov. 2005, précité.

فقد ذهبت محكمة استئناف باريس في حكم أصدرته في 15 مارس 2007، بخصوص سقوط سيدة أثناء توجهها للحمام خلال عرض نظمته احدى وكالات السياحة، إلى قبول ما تمسكت به وكالة السياحة من أن الدور الإيجابي للمضرور يجعل التزام الوكالة بضمان السلامة التزاما ببذل عناية، وليس بتحقيق نتيجة[1].

ونحن من جانبنا نميل إلى ترجيح ما ذهبت إليه محكمة النقض، ونعتقد أنه عندما يتمثل الدور الإيجابي للسائح في القيام بعمل من أعمال الحياة الجارية: كالتنقل داخل الفندق، أو الذهاب إلى دورة المياه...، فإن التزام وكالة السياحة بضمان السلامة يظل التزامًا بتحقيق نتيجة[2]، ولا تتغيّر طبيعة الالتزام، ليكون محلّه بذل عناية، إلا إذا تغيرت طبيعة العمل الذي يقوم به السائح، فيتّسم بالعنف، كما لو مارس رياضة قوية دون أن يخضع إلى اشراف، أو توجيه من مرشد معيّن. مع الوضع في الاعتبار أنه إذا كانت ممارسة هذه الرياضة تحتاج إلى استعمال أجهزة أو أدوات قدمتها الوكالة، أو من يقوم بتنفيذ البرنامج بالنيابة عنها، فإنها تكون مسؤولة عن تعطل هذه الأجهزة أو الأدوات، فتسأل عن الضرر الذي لحق السائح نتيجة لذلك[3]، كما تُسأل الوكالة، كذلك عن عدم التزامها الحذر في متابعة النشاط الترفيهي، الذي يقوم به السائح بواسطة شخص متمرس[4].

الفرع الثالث: الطابع الخطر للرحلة (Le caractère aventureux du voyage)

هناك بعض الرحلات التي تتسم بخطورة خاصة ترجع – في الأغلب الأعم – إلى الوضع السياسي غير المستقر في الدولة التي يتجه السائح لزيارتها. في مثل هذا الفرض يقع على عاتق وكالة السياحة التزام خاص بالتبصير، حيث يجب عليها أن تقدم للعميل معلومات كاملة وصادقة عن الوضع في الدولة المعنية، وتحذره من مخاطر الإقامة فيها، أو ربما التوجه إليها[5]، كما يجب عليها أيضا أن توجّهه إلى الاحتياطات التي ينبغي أن يلتزمها خلال إقامته[6].

---

1 C.A. Paris, 15 mars 2007, L.P.A., 11 oct. 2007, p. 12, note Y. Dagorne-Labbe.

حيث نقرأ في هذا الحكم ما يلي:

« La responsabilité de plein droit des agences de voyages ne peut être étendue aux activités dans lesquelles les clients ont un rôle actif et dont l'agence n'a pas la maîtrise, qu'en l'espèce, le fait de se rendre aux toilettes pendant un spectacle organisé par un club entre dans cette catégorie, qu'en conséquence … il y a lieu à l'application de l'article 1147 du code civil et la SA club Méditerranée n'est tenu que d'une obligation de moyens ».

2 Cass. 1ère Civ., 2 nov. 2003, précité.

3 V. T.G.I. Paris, 6 janv. 2004, n° 03/07215.

4 ولذلك فإن وكالة السياحة التي سمحت لشخصين بامتطاء بغل، دون أن يكون بصحبتهما حادي – كما هي العادة – في هذه الحالة والتي لم تقدم الدليل على أن الحادث قد وقع نتيجة السلوك غير المنضبط لهذين الشخصين، تكون مسؤولة – بسبب عدم التزامها الحذر – عن الضرر الذي لحق بهما.

C.A. Paris, 9 mars 2005, Gaz, Pal. 26-27 oct. 2005, p. 8.

5 V. T.G.I. Paris, 7 juin 2006, confirmé par Paris 21 juin 2009, précité.

6 V. Paris, 21 déc. 2007, D. 2008, 1598, note Y. Dagorne-Labbe.

فـإذا أوفـت وكالـة السـياحة بالتزامهـا بتقديـم المعلومـات عـلى الوجـه المطلـوب، ومـع ذلـك تعـرّض السـائح لحـادث ألحـق بـه ضررًا، فـإن السـؤال يُثـار عـن مـدى مسـؤوليتها في مواجهـة المـضرور. الواقـع أنـه مـن الممكـن القـول بـأن السـائح الـذي يتوجـه إلى منطقـة خطـرة، وهـو عـلى علـم تـام بالوضـع السـائد فيهـا، ليـس مـن حقـه أن يطلـب مـن وكالـة السـياحة ضـمان سـلامته، بنفـس الدرجـة التـي تتعهـد بهـا في حالـة السـائح الـذي يتوجـه إلى بلـد يسـوده الأمـن والاسـتقرار. بعبـارة أخـرى فـإن التـزام الوكالـة بضـمان السـلامة يخـرج عـن الأصـل العـام في التزامهـا، ويتحـول إلى مجـرد التـزام ببـذل عنايـة، بحيـث يمكـن أن تدفـع مسـؤوليتها عـن طريـق إثبـات أنهـا لم ترتكـب خطـأ أو تقصـيرًا.

ولم نعثـر في القضـاء الفرنـسي إلا عـلى حكـم واحـد، أصدرتـه محكمة اسـتئناف باريـس في 8 يونيـو 2000 [1]، وتتعلـق وقائعـه بمجموعـة مـن السـائحين، كانـوا يقومـون بجولـة في مناطـق القبائـل المسـتقلة في باكسـتان، وتـمّ إيقافهـم بواسـطة مجموعـة مـن الرجـال المسـلحين، ورغـم تحقـق المحكمـة مـن قيـام وكالـة السـياحة بتنفيـذ التزامهـا بالتبصـير عـلى الوجـه المطلـوب، إلاّ أنهـا ألزمتهـا بالتعويـض عـن الألم النفـسي الـذي أصـاب السـائحين، مُقـرِّرة أنـه: "لا يمكـن التمسّـك بجديـة بـأن إيقـاف السـائحين بواسـطة رجـال مسـلحين، يعـدّ أمـرًا يمكـن الاعـتراف بـه في إطـار جولـة مغامـرة، وأنـه يؤخـذ مـن الإفـادات التـي تـمّ تقديمهـا أن الإحسـاس بعـدم الأمـان قـد أوقـع المشـاركين في الرحلـة في القلـق، كـما أن النهايـة السـعيدة لهـذا الحـادث لا تمنـع مـن القـول: بأنـه خـلال وقـت معـيّن كان هنـاك خطـر حقيقـي يحيـط بمجموعـة السـائحين"[2].

والـذي يؤخـذ مـن هـذا الحكـم أن المحكمـة لم تعتـبر أن طابـع المغامـرة الـذي تتسـم بـه الرحلـة يمكـن أن يمثـل سـببًا لتغـير طبيعـة التـزام وكالـة السـياحة بضـمان السـلامة، وتحوّلـه إلى التـزام ببـذل عنايـة، أو يمكـن أن يعـدّ سـببًا للإعفـاء مـن المسـؤولية، عـما يلحـق السـائحين مـن ضرر، وهـو مـا نؤيّـده تمامًـا. فـما دام أن وكالـة السـياحة قـد قبلـت القيـام بنشـاطها في منطقـة معينـة، فمعنـى ذلـك أنهـا تـرى أن الظـروف مواتيـة للقيـام بهـذا النشـاط، ومـن ثَـمّ فهـي تتحمـل المسـؤولية عـما يصيـب السـائح مـن أضرار دون أي تغيـير في طبيعـة التزامهـا، أو في شروط قيـام مسـؤوليتها وكيفيـة دفعهـا.

رجوع الوكيل السياحـي:

سـبق أن أشرنـا أن الوكيـل السـياحي يُسـأل عـن سـوء تنفيـذ الالتزامـات الناشـئة عـن عقـد السـياحة، سـواء حصـل ذلـك بفعلـه أم بفعـل أشـخاص آخريـن، يحلـون محلـه في تنفيـذ الالتزامـات العقْديـة، دون أن

1 C.A. Paris, 8 juin 2000, R.D. 2000, p. 840, note Y. Dagorne-Labbe.

2 حيث جاء في الحكم ما يلي:

« Considérant qu'il ne saurait être sérieusement soutenu que l'arrestation par des hommes en armes soit admissible dans le cadre d'un circuit "aventureux" ; qu'il résulte au contraire des attestations produites que l'insécurité de la situation a jeté les participants dans l'inquiétude ; que l'issue heureuse de l'incident ne saurait faire oublier que, pendant un certain temps, un réel danger existait ».

يُخِلَّ ذلك بحقه في الرجوع عليهم. فوكالة السياحة لها إذًا حق الرجوع على مقدّمي الخدمات الذين يحلون محلها في تنفيذ العقد.

ويذهب القضاء الفرنسي إلى تأسيس هذا الرجوع على قواعد المسؤولية التقصيرية، استنادًا إلى أن الوكيل السياحي يُعتبر وكيلًا عن العميل، ومن ثَمّ فهو من الآخرين بالنسبة للعقد الذي يربط هذا الأخير مع مُؤَدّي الخدمة، وبمقتضى ذلك لا تكون له صفة في الرجوع على هذا الأخير (مؤدّي الخدمة)، استنادًا إلى قواعد المسؤولية العقْدية[1]. وإنما يكون الرجوع على أساس قواعد المسؤولية التقصيرية، وهو ما يقتضي إقامة الدليل على خطأ المنفذ[2]، حتى لو كان هذا الأخير ملتزمًا بالتزام بتحقيق نتيجة[3]. ولذلك فإن الناقل البحري الذي اتخذ قرار القيام بالرحلة رغم ظروف الطقس السيئة، يجب أن يعوض وكالة السياحة التي لا يُنسب إليها أي خطأ[4]، كما يلتزم الناقل الذي يقبل حجوزات تزيد عن العدد المتاح، واضطرّ بسبب ذلك إلى منع صعود عدد من السياح إلى الطائرة أن يعوّض وكالة السياحة التي تعاقدت مع هؤلاء السائحين[5]، ولا تستطيع وكالة السياحة في رجوعها إلى الناقل أن تتمسك بنظام المسؤولية المفترضة للناقل الجوي المقررة بمقتضى الاتفاقيات الدولية (اتفاقية وارسو أو مونتريال) التي لا يستفيد منها سوى المسافرون[6].

جملة القول إذًا: إن محكمة النقض الفرنسية تعتبر العلاقة بين وكيل السياحة وبين العميل عقد وكالة "contrat de mandat"، يقوم بمقتضاه الوكيل بإبرام عقد باسم العميل مع مزودي الخدمات السياحية، فإذا تمّ إبرام العقد تنشأ علاقة عقدية مباشرة بين العميل والمزودين، يكون وكيل السياحة أجنبيا عنها، فإذا قامت مسؤولية الوكيل في مواجهة العميل بسبب خطأ ارتكبه أحد المزودين، فلا يكون للوكيل أن يرجع إلى المزوّد إلا على أساس قواعد المسؤولية التقصيرية.

وقد تعرض هذا التحليل لانتقاد حاد من الفقه الفرنسي؛ وذلك لعدة أسباب تتمثل فيما يلي: الأول أن الحل الذي تبنته محكمة النقض يمكن الأخذ به فقط عندما يكلف العميل وكالة السياحة بمهمة محدّدة، مثل: حجز تذاكر الطيران، أو حجز الإقامة لمدة معيّنة في فندق محدّد...[7]، أما عندما يشتري العميل برنامج الرحلة المعد سلفًا بمعرفة الوكالة، فلا يمكن اعتبار هذه الأخيرة وكيلة عنه،

1 Cass. 1ère Civ., 22 juin 2004, CCC 2004, n° 149, obs. L. Leveneur ; R.D.C. 2005/2, p. 379, obs. Ph. Delebecque : J.C.P. 2004, II, 10197, note Y. Dagorne-Labbe.

2 Cass. 1ère Civ., 15 mars 2005, Bull. Civ., I, n° 138, Gaz. Pal. 2006, p. 1137, obs. C. Gory, R.D.C. 2005/4, p. 1068, obs. Fenouillet ; R.T.D. Civ. 2006, p. 132, obs. P. Jourdain.

3 V. D. Fenouillet, obs. précitées sous Cass. 1ère Civ., 15 mars 2005.

4 C.A. Paris, 10 oct. 1995, D 1995, I.R., p. 278.

5 C.A. Versailles, 10 nov. 2000, D 2000, p. 307 ; Gaz. Pal. 2001, somm., 487.

6 C.A. Paris 31 mars 2008, R.D. transp, 2008, n° 246, obs. J. Bon-Garcin.

7 V. Y. Dagorne-Labbe, note, J.C.P. éd. G. 2004, II, 10197.

الثاني أن وكالة السياحة عندما تعدّ البرامج السياحية، وتقوم بتسويقها لا تعرف من سيشتريها، فلا تقوم بينها وبين المشتري علاقة سابقة يمكن الاستناد إليها لاعتبارها وكيلًا عن هذا الأخير[1]، الثالث أن برنامج السياحة يحتوي على التزامات متعددة: كالنقل، والإقامة، والأنشطة الترفيهية، والتجول لارتياد الأماكن الأثرية، فضلًا عن ضمان أمن العميل وسلامته. وكل هذه الالتزامات لا يمكن أن يتّسع لها عقد الوكالة الذي يقتصر موضوعه على قيام الوكيل بعمل قانونية معين على لحساب الموكل، انظر المادة 716 مدني قطري، م 1984 من القانون المدني الفرنسي.

وأخيرًا فإن القانون الصادر في 13 يوليو 1992 نظم في المادة 26 منه – والتي صارت الآن L211-16 من تقنين السياحة – مسؤولية وكالة السياحة في مواجهة العميل بصورة تختلف تمامًا عن مسؤولية الوكيل في مواجهة المُوكَل، فالوكيل في الوكالة بأجر يجب أن يبذل في تنفيذ الوكالة عناية الشخص المعتاد، ويسأل عما يرتكبه من خطأ في إنجاز العمل المسند إليه، المادة 2-762 مدني قطري. أما وكالة السياحة فهي مسؤولة عن سوء تنفيذ الالتزامات التي يلقيها العقد على عاتقها مسؤولية موضوعية لا تحتاج إلى إثبات الخطأ، ولا يمكنها دفع مسؤوليتها إلا بإثبات السبب الأجنبي[2].

ولذلك فنحن نرى مع البعض[3]، أن التكييف الصحيح للعقد بين وكالة السياحة وبين العميل هو اعتباره عقد مقاولة "contrat d'entreprise"، يتعهد بمقتضاه المقاول (وكيل السياحة) بأن ينفذ لصالح العميل (السائح) برنامج الرحلة السياحية الذي قام الوكيل بتصميمه، واشتراه العميل ودفع قيمته. فإذا لجأ وكيل السياحة إلى مزودي خدمات سياحية لتنفيذ هذا البرنامج كليًا أو جزئيًا، فهؤلاء المزودين يعتبرون مقاولين من الباطن أحلّهم وكيل السياحة محله في تنفيذ التزاماته، فيكون مسؤولًا عنهم مسؤولية عقدية عن فعل غيره، ويكون رجوعه عليهم على أساس قواعد المسؤولية العقْدية، وفقًا لشروط العقد الذي يربط بينه وبينهم. لكن هنا الرجوع لا يمكن – فيما نرى – أن يتأسس لا على قواعد المسؤولية التقصيرية، ولا على قواعد المسؤولية الموضوعية المقررة بمقتضى المادة L211-16 من تقنين السياحة الفرنسي، والتي وضعها المشرع لحماية العميل السائح، وليس لصالح وكالة السياحة والسفر.

1 V. M. Py, Rép. Com. V° Agence de voyages, n° 152, Couvrat, note sous Cass. 1ère Civ., 27 oct. 1970, D. 1971, p. 449.

وقد نحت بعض محاكم الموضوع هذا المنحى، حيث قررت محكمة الاستئناف باريس أن العقد الذي يربط العميل بوكالة السياحة، ويكون موضوعه القيام برحلة منظمة، وفق برنامج معيّن لا يمكن اعتباره عقد وكالة.

C.A. Paris, 9 fév. 1988, D. 1988, Inf. rap., p. 73.

2 V. Y. Dagorne-Labbe, note précitée, J.C.P. éd. G. 2004, II, 10197.

3 Ph. Delebecque, *Agence de voyages*, R.D.C. 2005, n°2, p. 373 et ss.

وانظر في اعتبار العقد عقدًا من نوع خاص "un contrat sui-generis":

Y. Dagorne-Labbe, note précitée.

خاتمة

يتبيّن من هذه الدراسة أن التشريع والقضاء في فرنسا كرّسا جهدًا كبيرًا لحماية السائح في علاقته بوكالة السياحة والسفر، حيث ألقيا على عاتق هذه الأخيرة التزامًا بضمان السلامة لصالح السائح تتحدّد معالمه على الوجه الآتي:

1- أن الالتزام محلّه تحقيق نتيجة محدّدة، مضمونها عدم إصابة السائح بأي ضرر، على الأخص جسماني خلال تنفيذ برنامج السياحة الذي أبرمه السائح مع وكالة السياحة.

2- يترتب على ذلك أن السائح إذا لحقه ضرر يستطيع أن يحصل على التعويض دون حاجة لإثبات خطأ صدر من وكالة السياحة في تنفيذ العقد.

3- أن الوكالة تُسأل عن أي ضرر يلحق السائح من جراء الإخلال بالالتزام بضمان السلامة، بصرف النظر عما إذا كان هذا الإخلال قد وقع منها، أو من تابعيها، أو من مزودي الخدمة المحليين الذين تعهد إليهم بتنفيذ البرنامج السياحي كليًا أو جزئيًا، حيث تكون وكالة السياحة مسؤولة عن فعل هؤلاء المزودين مسؤولية عقدية عن فعل غيرهم.

4- أنه إذا وقع الضرر بفعل أحد المنفذين المحليين تُسأل عنه وكالة السياحة طبقا لقواعد الالتزام بتحقيق نتيجة، ولو كان القانون المحلي في دولة المنفذ يستلزم لقيام مسؤوليته ثبوت خطأ في جانبه، أو كان هناك اتفاق على تحديد المسؤولية في علاقته بوكالة السياحة.

5- أن وكالة السياحة لا تستطيع أن تدفع مسؤوليتها في مواجهة السائح إلا بإثبات أن الضرر مصدره فعل هذا الأخير الخاطئ، أو فعل غيره (الأجنبي) عن تنفيذ الالتزامات العقْدية، أو القوة القاهرة. ومن ثَمّ لا يسعف وكالة السياحة للإعفاء من المسؤولية أن تتمسك بشرط تضعه في العقد للإعفاء من المسؤولية، أو الحد منها؛ لأن مثل هذا الشرط يقع باطلًا، ولا يمكنها كذلك التمسك بالدور الإيجابي للسائح، أو بالطابع الخطر للرحلة.

6- أن وكالة السياحة التي قامت بتعويض السائح المضرور بفعل أحد المنفذين المحليين لها حق الرجوع على هذا المنفذ لاسترداد ما دفعته من تعويض، استنادًا إلى قواعد المسؤولية العقْدية واستنادًا الى العقد الذي يربطها بالمنفذ، وبشرط اثبات خطأ هذا الأخير الذي ألحق الضرر بالسائح.

فإذا انتقلنا إلى القانون القطري، فإنه يجب أن نشير إلى الآتي:

1- أن القواعد المنظمة للنشاط السياحي في دولة قطر لم تتناول من قريب أو من بعيد تنظيم العلاقة بين وكالات السياحة والسفر وبين العميل (السائح)، ومن ثمّ فهي لم تنظم التزام وكالة السياحة بضمان سلامة السائح.

2- ولذلك فإن تنظيم هذه العلاقة يخضع للقواعد العامة في القانون المدني التي لا تُراعي خصوصية النشاط السياحي، وطبيعة العلاقة بين وكالة السياحة وبين العميل.

3- ومع ذلك فإن استقراء القواعد العامة في القانون المدني، إضافة إلى بعض النصوص الخاصة في القانون التجاري، المادة 200 من قانون التجارة القطري، وقانون حماية المستهلك يسمح بافتراض وجود التزام بضمان السلامة محلّه تحقيق نتيجة لصالح السائح في مواجهة وكالة السياحة.

4- ومع ذلك فإنه يُخشى عند التطبيق العملي ألا تتفق محاكم الموضوع على هذه النتيجة، مما يؤدي إلى اضطراب المراكز القانونية، كما يُخشى ألاّ تعتنق محكمة التمييز التفسير الذي نقول به فيزداد الأمر صعوبة على المتعاملين مع وكالات السياحة، ناهيك عدم وضوح كثير من القواعد التفصيلية التي تحكم المسؤولية المدنية لوكالات السياحة في القانون القطري.

ولذلك فإنه بالنظر إلى هذه الصعوبات، وفي ظلّ سعي دولة قطر إلى تطوير القطاع السياحي، خاصة في إطار خطتها لتنظيم كأس العالم لكرة القدم سنة 2022، وغيره من التظاهرات الفنية والثقافية والرياضية، يصبح من اللازم وضع قواعد تشريعية واضحة محدّدة تحكم العلاقة بين وكالات السياحة والسفر وبين عُملائها من السائحين. هذه القواعد يجب أن تتضمن النص صراحة على التزام وكالة السياحة بضمان سلامة السائح في إطار التزام بتحقيق نتيجة؛ وذلك حتى يواكب القانون القطري أحدث التشريعات العالمية. ويمكن للمشرع القطري أن يتخذ القانون الفرنسي نبراسًا يقتدي به عند وضع تشريع خاص ينظم العلاقة بين وكالة السياحة والسفر، وبين عُملائها السائحين.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- أشرف جابر سيد، **عقد السياحة**، دراسة مقارنة في القانونين المصري والفرنسي، دار النهضة العربية، القاهرة، 2001.
- جابر محجوب علي، **النظرية العامة للالتزام**، الجزء الأول، مصادر الالتزام في القانون القطري، مطبوعات كلية القانون جامعة قطر، 2016.
- جابر محجوب علي، "ضمان سلامة المستهلك من الأضرار الناشئة عن عيوب المنتجات الصناعية المبيعة "، **مجلة الحقوق**، تصدر عن مجلس النشر العلمي بجامعة الكويت، السنة 20، العدد الثالث والرابع، 1996.
- جمال عبد الرحمن محمد علي، **العقد السياحي**، الطبعة الثانية، 2003.
- زليخة حيمر، **مسؤولية وكالات السياحة والأسفار عند إخلالها بالتزاماتها تجاه المتعاقدين معها**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم القانونية، فرع عقود ومسؤولية، جامعة منتوريقسنطينة 1، 2017-2016.
- عابد فايد عبد الفتاح فايد، **الالتزام بضمان السلامة في عقود السياحة في ضوء قواعد حماية المستهلك**، دراسة مقارنة في القانون المصري والقانون الفرنسي، 2006.
- عبد الرزاق السنهوري، **الوسيط في شرح القانون المدني**، ج2، نظرية الالتزام بوجه عام - مصادر الالتزام - المجلد الثاني العمل الضار والإثراء بلا سبب والقانون، طبعة دار الشروق، 2010.
- عبد الفضيل محمد أحمد، **وكالات السفر والسياحة من الوجهة القانونية**، مكتبة الجلاء الجديدة بالمنصورة.
- عبد المنعم الصده، **مصادر الالتزام**، دار النهضة العربية، 1984.
- فاتن حوّى، **التنظيم القانوني لحماية المستهلك في القانون القطري**، وزارة التجارة والصناعة بدولة قطر، LexisNexis، 2019.
- محمد صلاح الدين عبد الوهاب، "مسؤولية وكالات السفر والسياحة عن أعمالها"، **مجلة العلوم القانونية** والاقتصادية، جامعة عين شمس، العدد الثاني، السنة التاسعة عشر، 1967.
- محمد علي عمران، **الالتزام بضمان السلامة، وتطبيقاته في بعض العقود**، دار النهضة العربية، 1980.
- محمود جمال الدين زكي، **مشكلات المسؤولية المدنية**، الجزء الأول، مطبعة جامعة القاهرة، 1978.

ثانيًا: المراجع الفرنسية

- Baccache M., *Relativité de la faute contractuelle et responsabilité des parties à l'égard des tiers*, D. 2016, p. 1454.
- Batteur A., J. Cl. Transport. V°, *Agence de voyages*, Fasc. 98, n° 132.
- Berry E., *Le fait d'autrui*, thèse, Université de Poitiers, 2003.
- Borghetti J. S., *La responsabilité des contractants à l'égard des tiers dans le projet de réforme de la responsabilité civile*, D. 2017, p. 1846.
- Boulanger F., « Tourisme et loisirs dans les droits privés européens », *Economica*, 1996.
- Breton J. M., *Droit du tourisme*, Mémentos LMD, éd. GualinoLextenso, 1ère éd. 2018.
- Chénedé F., Terré F., Simler Ph. et Lequette Y., *Les obligations*, précis Dalloz, 12ème Ed., 2018.
- Dagorne-Labbe Y., *Agence de voyages*, répertoire de droit commercial, Base de données Dalloz, 2016, avec mise à jour en 2018, n° 63 et ss.

- Fabre-Magnan M., *Droit des obligations*. Tome 1: *Contrat et engagement unilatéral*, (à jour de la réforme 2016), Éd. Thémis Droit, P.U.F., 4ème éd. 2016 et tome 2: *La responsabilité civile, et quasi-contracts*, Thémis Droit, P.U.F., 3ème éd., 2013.
- Fages(B), *Droit des obligations*, 8ème éd., L.G.D.J., 2018.
- Grua F., *Les effets de l'aléa et la distinction des contrats aléatoires et les contrats commutatifs*, R.T.D. Civ. 1987, p. 263 et ss.
- Huet J., *Vive les vacances, mais bonjour les dégâts*, Observations R.T.D. Civ. 1986, p. 356.
- Jourdain P., *Les principes de la responsabilité civile*, Dalloz, 9ème éd., 2014.
- Le Tourneau Ph., *Droit de la responsabilité et des contrats*, Base de données Dalloz 2018, Obligation de sécurité.
- Le Tourneau Ph., « Les obligations professionnelles », in *Mélanges L. Boyer,* Les Presses de l'Université Toulouse, 1996.
- Malaurie Ph., Aynès L. et Stoffel-Munck Ph., *Droit des obligations*, L.G.D.J., Lextenso, 10ème éd., 2018.
- Viney G. et Jourdain P., *Traité de droit civil* (sous la direction de J. Ghestin), conditions de la responsabilité, 4ème Éd., L.G.D.J., 2013.
- Viney G., *Les conditions de la responsabilité contractuelle du fait d'autrui*, Observations R.D.C., 2006/4, p. 1214.

التشريعات والقوانين:

1 – في الدول العربية

– القانون رقم (22) لسنة 2004 بإصدار القانون المدني.

– القانون رقم (27) لسنة 2006 بإصدار قانون التجارة.

– القانون رقم (8) لسنة 2008 بشأن قانون حماية المستهلك.

– القانون رقم 11–16 المتعلق بتنظيم مهنة وكيل الأسفار في المملكة المغربية الصادر في 9 يناير 2019، الجريدة الرسمية، النشرة العامة، السنة الثامنة بعد المائة، عدد 6746، المواد 19–17.

2- En France

- Ordonnance 2004-1391 du 20 décembre 2004, JORF 24 décembre 2004 portant modification du code de tourisme français promulgué par la loi 92-645 du 13 juillet 1992.
- Loi n°2009-888 du 22 juillet 2009 modifiant le code de tourisme français.
- Ordonnance nº 2017-1717 du 20 décembre 2017 portant transposition de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées.