الالتزام بالإعلام في عقود الرحلات السياحية

د. قصي سلمان هلال
أستاذ القانون الخاص المساعد
كلية الكتاب الأهلية / آلتون كوبري

المقـــدمـــة

اولا: مدخل تعريفي بموضوع البحث.

أصبحت عقود الرحلات السياحية، من العقود الشائعة التداول في مجتمعاتنا، بعد أن كانت هذه العقود مقتصرة على مجتمعات تتعاطى الرفاهية والمتع في أوقات عطلها، ومنها المجتمعات الاوربية والامريكية، وحتى مدى زمني قريب.

وحيث ان معظم هذه الرحلات، تكون وجهتها صوب بلدان أجنبية، يجهل السائح الكثير من المعلومات عن جغرافيتها، وسلوكيات أهلها، وسائر أحوالها، ومكامن الخطر فيها التي تستوجب اتخاذ الحيطة والحذر بشأنها من قبل السائح، فأن الواجب الاخلاقي والقانوني بات يفرض على الوكالات المتخصصة بتنظيم هذه الرحلات التزاماً ، أطلق عليه الفقه والقضاء والتشريع تسمية الالتزام بالإعلام، ومضمونه يتجسد بمبادرة وكالة السياحة والسفر بإحاطة السائح ببيانات ومعلومات، من شأنها أن تنقي إرادة السائح من أي عيب يمكن أن يشوبها ويؤثر في رضاه وقت التعاقد، ليبرم هذا العميل عقد الر حلة بإرادة سليمة وواعية.

أما في مرحلة لاحقة، وهي المرحلة التي تبدأ فيها الرحلة، وبالتعبير القانوني، يكون العقد في موضع التنفيذ، فأن واجب الوكالة، ومن تستعين بهم لتنفيذ برنامج

الرحلة، القيام بما يلزم لتوجيه السائح وإرشاده ، وحتى تقديم المساعدة والمعونة له، لإيصاله لبلوغ هدفه التعاقدي ،و هو الرحلة الآمنة الممتعة، بتجنيبه التعرض لأضرار كان من المحتمل التعرض لها، دون هذا التدخل الايجابي من جانب الوكالة والغير.

ثانيا: أهمية ومشكلة البحث

تبرز أهمية البحث من منطلق شيوع تداول الانضمام للرحلات السياحية التي تنظمها وكالات السياحة والسفر، وبالذات تلك الرحلات للبلدان الاجنبية، التي يدفع الناس فضولهم، ورغبتهم في الحصول على المتعة، إلى زيارتها.

ومن مقومات تلك الرحلات ومتطلباتها، إحاطة السائح علما، بجملة بيانات ومعلومات، تجنبه أخطارا عديدة تهدد سلامته الجسدية، وسلامة أمواله من السرقة أو الضياع أو التلف، وتعكر عليه صفو وهدوء رحلته ، وقبل ذلك تمكنه من التعاقد بإرادة حرة وواعية، وهو الطرف الضعيف في علاقة تعاقدية، يوصف طرفها الآخر بالقوة والتحكم، كونه المهني المحترف، المنفرد بوضع شروط عقد الرحلة، و تنظيمها وأعداد برنامجها السياحي.

فمشكلة البحث بحد ذاتها، تولد من رحم أهمية البحث ذاتها، وهي أن الالتزام بالإعلام قد لا ينص عليه عقد الرحلة، ولا ينص عليه التشريع، فما هو الاساس القانوني لفرضه التزاما عقديا على وكالات السياحة والسفر؟ وما هو مضمون هذا الالتزام ؟ وما هو المدى الزمني لتنفيذه ؟

فالدور الذي يلعبه الالتزام بالإعلام تبرز أهميته، لابل خطورته من ارتباطه الوثيق بحياة السائح وسلامته الجسدية، وسلامة أمواله، وبلوغه هدفه التعاقدي المتمثل ببلوغ المتعة والترفيه.

لذا فأن الاخلال به يرتب مسؤولية الوكالة عن خطئها الشخصي، ولكن المشكلة تدق، عندما يكون الاخلال بالالتزام من جانب أشخاص تستعين بهم الوكالة لتنفيذ البرنامج السياحي موضوع عقد الرحلة ، حيث تظهر الاشكالية في مدى أمكانية الرجوع

على الوكالة ذاتها في تلك الاحوال، وهذا يعتمد في الاساس على مسائل قانونية، منها تكييف عقد الرحلة السياحي، هذا التكييف الذي ينعكس على طبيعة العلاقة القانونية ما بين الوكالة وبين هؤلاء الاشخاص، ولاسيما أن من مصلحة السائح الرجوع على الوكالة بدعوى المسؤولية، كونه يعرفها جيدا، فهي الطرف الآخر من عقد الرحلة، ويستطيع مقاضاتها في بلده، ووفقا لقانونه الوطني.

لذا فقد جاءت الدراسة للبحث في مسألتين مهمتين، الاولى تركز على إظهار أهمية الالتزام بالإعلام في عقد الرحلة السياحي التي صار الناس يتداولونه، كتداولهم لعقود أخرى كثيرة شائعة في حياتهم، والثانية هي مسؤولية الوكالة عن إخلالها بالتزامها بالإعلام، واتساع هذا المدى، ليغطي الاضرار المتأتية من الاخلال بالتزامات أشخاص تستعين بهم الوكالة لتنفيذ برنامجها السياحي، ومنها التزامهم بالإعلام كالناقلين وأصحاب الفنادق والمطاعم والمرشدين السياحيين.

ثالثا : نطاق البحث ومنهجه

ينحصر نطاق البحث في دراسة الالتزام بالإعلام ومسؤولية وكالات السياحة والسفر في حالات الاخلال بتنفيذه، في ضوء التشريعات العراقية، ومنها قانون تنظيم شركات ومكاتب ووكالات السفر والسياحة العراقي رقم ٤٩ لسنة ١٩٨٣، وقانون النقل رقم ٨٠ لسنة ١٩٨٣،والقواعد العامة المقررة في القانون المدني، فضلاً عن التشريعات الفرنسية، كونها الرائدة في مجالات السياحة والسفر، وقرارات محكمة النقض الفرنسية، التي أرست العديد من المبادئ القضائية في قضايا فصلت فيها، ذات صلة بجوانب البحث.

رابعا: أهداف البحث

يعمل البحث على تسليط الضوء على مفهوم الالتزام بالإعلام بشكل عام، وفي إطار عقد الرحلة السياحي بشكل خاص.

وكذلك تسليط الضوء على مسؤولية الوكالة عن خطئها، وخطأ الغير في نطاق أي حالة تنطوي على ضرر أصاب السائح، أثناء رحلته، متأتي من الاخلال بالالتزام، موضوع بحثنا.

خامسا: خطة البحث

المبحث الاول: مفهوم الالتزام بالإعلام في عقد الرحلة السياحي.
المطلب الاول : التعريف بالالتزام بالإعلام.
المطلب الثاني : التمييز بين الالتزام بالإعلام والتزامات أخرى قد تختلط به.
المبحث الثاني : المسؤولية عن الاخلال بالالتزام بالإعلام .
المطلب الاول : مسؤولية الوكالة عن خطئها الشخصي.
المطلب الثاني : مسؤولية الوكالة عن خطأ الغير.

المبحث الاول

مفهوم الالتزام بالإعلام في العقد السياحي

إن مفهوم الالتزام موضوع بحثنا، يقتضي اولا التعريف به كالتزام مجرد من كونه التزاماً يترتب على عاتق وكالات السياحة والسفر في العقود السياحية، حيث أن الالتزام بالإعلام تتسع له مدى عموم العقود التي يكون فيها أحد الطرفين مهنيا متخصصا دون الطرف الآخر، ومن ثم ننتقل للتمييز ما بينه وما بين التزامات اخرى قد تختلط به لوجود اوجه شبه عديدة ما بين الالتزام بالإعلام وما بين تلك الالتزامات.

المطلب الاول

التعريف بالالتزام بالإعلام

للتعريف بالالتزام بالإعلام لابد من البحث في وقت نشوئه وكذلك وقت تنفيذه، وقبل ذلك لابد من تحديد مصدر نشوئه، للتوصل بعدها لتحديد تعريف للالتزام بالإعلام.

اولا: مصدر الالتزام بالإعلام وتوقيت تنفيذه.

من مصادر الالتزام في القانون المدني العراقي العقد، ولذلك فأن الالتزام يعد اثرا يترتب على انعقاد العقد، إذن فالالتزام بالإعلام كونه التزاما عقديا يكون تاليا لقيام العقد وليس سابقا عليه فقبل قيام العقد لا يكون هناك التزام عقدي لان الارادة لم تتجه بعد الى الزام صاحبها بشيء(١).

إلا أنه مع إسباغ التكييف العقدي او الطبيعة العقدية على مرحلة المفاوضات السابقة للعقد، ظهرت مجموعة من الالتزامات التي تنشأ قبل ابرام العقد النهائي، ويكون مصدرها المفاوضات العقدية او ما يسمى عقد التفاوض، الذي يفرض التزاما اساسيا على عاتق كل من طرفي المفاوضات، وهو الالتزام بالتفاوض الذي يتحلل بحد ذاته الى عنصرين، اولهما الالتزام بالدخول بالمفاوضات، وهو التزام بتحقيق نتيجة يقع على عاتق احد الطرفين، ليقابله التزام الطرف الاخر بالاستجابة للتفاوض، وهو ايضا التزام بتحقيق نتيجة ، اما العنصر الثاني من عنصري الالتزام بالتفاوض فهو الالتزام بالاستمرار بالمفاوضات وقوامه حسن النية، فالتقيد بحسن النية عامل اساسي ومطلوب لاستمرار المفاوضات ونجاحها، علماً أن الالتزام بالاستمرار بالمفاوضات يعد التزاما ببذل عناية(٢).

واذا كان الالتزام بالتفاوض هو الالتزام الجوهري الذي ينشأ عن عقد التفاوض، فهناك التزامات تتفرع عنه تقع على عاتق الطرفين او أحدهما ومنها الالتزام بالمحافظة على سرية المعلومات والالتزام بالنصح والالتزام بالإشراف والمتابعة والالتزام بتوخي الحذر والالتزام بالإعلام .

(١) د. محمد ابراهيم دسوقي –الجوانب القانونية في ادارة المفاوضات وابرام العقود – الادارة العامة للبحوث – ١٩٩٥– ص٧٥.

(٢) د. يونس صلاح الدين علي –العقود التمهيدية – دار الكتب القانونية – مصر – ٢٠١٠– ص١٦٠.

اذن فالالتزام بالإعلام في المرحلة السابقة للتعاقد مصدره عقد التفاوض ، وهنا نتساءل ما هو مصدر الالتزام بالإعلام عندما لا يكون العقد مسبوقاً بمرحلة مفاوضات؟ وخصوصاً ان هذه المراحل التمهيدية السابقة للعقد النهائي ومنها مرحلة المفاوضات تقتصر على تلك العقود ذات القيمة المالية الكبيرة والتي من المرجح أن عقود السياحة وهي الاطار الذي أخترناه للبحث في الالتزام بالإعلام، لا تنتمي اليها(١).

فهل ينتفي الالتزام بالإعلام او يبقى موجوداً، ولكن تنتفي عنه صفة الالتزام العقدي ، ليكون التزام قانوني لا يترتب على الاخلال به مسؤولية عقدية وإنما مسؤولية تقصيرية ؟

للإجابة عن هذه التساؤلات، نرجح بقاء وجود الالتزام بالإعلام من دون الربط ما بينه وما بين عقد التفاوض، ففترة المفاوضات لاتعد فترة واجبة أو لازمة لما يسبق ابرام العقود، فهناك العقود البسيطة في قيمتها المالية او شائعة ومألوفة ما بين الناس في معاملاتهم اليومية، حيث تنتفي الحاجة قبل انعقادها للمفاوضات الهادفة الى تبادل وجهات النظر والاستشارات والمقترحات، وفضلا عن ذلك الانتشار الذي نشهده للعقود النموذجية المتمثلة بنماذج مطبوعة مسبقا، ومن قبل توقيع الطرفان عليها، حيث لامجال للمفاوضات او اية مراحل تمهيدية سابقة للتعاقد، ومنها عقود الرحلات السياحية، والعقود الناقلة لملكية العقارات السكنية الجاهزة ن هذا بالإضافة الى عقود

(١) غالبا ما تنعقد عقود الرحلات السياحية بإعلان توجهه وكالة السياحة والسفر للجمهور (تعلن فيه عن برنامج الرحلة من حيث تحديد الدولة وجهة الرحلة والمدن المشمولة بالرحلة وعدد الايام والليالي التي تستغرقها الرحلة والسعر الاجمالي، هذا بالإضافة الى تفاصيل البرنامج السياحي ووجبات الطعام المشمولة بالسعر المعلن عنه، وتحديد نوع واسطة النقل التي ستنفذ بها الرحلة (بالطائرة او بالباص...). والقيمة القانونية لهذا الاعلان تتمثل باعتباره ايجاب، ومتى ما اقترن هذا الايجاب بقبول السائح انعقد العقد، بغض النظر عن الوسيلة التي يوجه بها الاعلان أو التي يعلن بموجبها الطرف الثاني عن القبول.

الاذعان التي تبرم وفقا لشروط محددة دون اي تفاوض بشأنها حيث ينفرد الموجب بتحديد شروط العقد دون ان يكون للطرف الاخر حق مناقشته فيه.

ونحن بدورنا نؤكد على انتماء عقود الرحلات السياحية الى طائفة عقود الاذعان ولاسيما في اطار الرحلات السياحية الجماعية، حيث تنفرد فيها وكالات السفر والسياحة في صياغة تلك العقود بكل تفصيلاتها الدقيقة، بما في ذلك اعداد برنامج الرحلة ومدتها واسعار الخدمات، ونرى بأن منح السائح الفرصة او المجال بأن يطلب من الوكالة حذف او اضافة بعض الفقرات للبرنامج السياحي لن ينفي صفة الاذعان عن عقد الرحلة السياحي.

اذن فانتفاء مرحلة التفاوض لا يتبعها بالضرورة انتفاء الالتزام بالإعلام بما في ذلك عقود الرحلات السياحية.

فما هو مصدر التزام وكالات السفر والسياحة بالإعلام في المرحلة السابقة لانعقاد عقد الرحلة او حتى في مرحلة تكوينه؟ لامجال في هذه الحالة حسب القواعد العامة في القوانين المدنية ومنها القانون المدني العراقي، سوى اعتباره التزاما قانونيا مصدره القانون والذي يملي على كل شخص توخي الحيطة والحذر في السلوك منعا للأضرار بالآخرين والذي يترتب على الاخلال به مسؤولية المخل التقصيرية(١).

ولكن يمكن بل يجب ان نغادر هذا التصوير للالتزام بالإعلام في العقود الغير مسبوقة بمرحلة التفاوض و منها عقد الرحلة السياحي وغيرها من العقود التي تفرض على عاتق احد طرفيه الالتزام بالإعلام لعوامل الخبرة والمهنية المتوافرة في جانب ذلك الطرف او خطورة محل العقد، فالالتزام بالإعلام فرضه التطور العلمي الهائل في مجالات عديدة ومنها صناعة المنتوجات وتقديم الخدمات ومنذ اوائل منتصف القرن الماضي، حيث كان الالتزام بتقديم المعلومات والبيانات حول المنتجات والتحذير من

(١)للمزيد من التفصيل راجع د. عصمت عبد المجيد بكر –النظرية العامة للالتزامات – الجزء الاول – منشورات جامعة جيهان – ٢٠١١– ص ٥١٨.

مخاطرها وأضرارها تابعا للالتزام بضمان العيب الخفي أو للالتزام بضمان السلامة، ولكن مع ثورة التقدم العلمي التي اجتاحت مجالات الحياة المختلفة، جاء الالتزام بالإعلام ليصبح حقيقة مؤكدة ويفرض نفسه باعتباره التزاما عقديا مستقلا عن الالتزامات المذكورة[١].

فالتقدم العلمي الذي اجتاح حياتنا انعكس بدوره على المعاملات المالية المدنية او التجارية منها، فأعطى اصحاب المراكز الاقتصادية قوة جديدة مضافة الى قوتهم الاقتصادية، الا وهي احتكار المعلومات المتصلة بموضوعات العقود التي يبرمونها، وهذا ما ينطبق على وكالات السفر والسياحة كونها تحتكر المعلومات الجوهرية المتعلقة بالعقد السياحي، بينما يكون الطرف الاخر وهو السائح ضعيفا من حيث درجة إلمامه ودرايته بتلك المعلومات، فهذه الصورة المتجددة من الاذعان فرضت على وكالات السفر والسياحة الالتزام بالإعلام بكل المعلومات الضرورية لانعقاد العقد وحسن تنفيذه[٢].

فالالتزام بالإعلام ما هو الا واجب يفرضه المشرع في بعض العقود وتحديدا على منتجي السلع أومن تربطهم صلة وثيقة بها وكذلك مقدمي الخدمات، بأن يقدموا للمستهلك كافة المعلومات والبيانات التي تمكنه من استخدام السلعة او الاستفادة من الخدمة في وجهتها الصحيحة، أو تجنبه اضرار ومخاطر من الممكن ان تترتب على استهلاك السلعة او الخدمة[٣].

(١)د. احمد محمد محمد الرفاعي –الحماية المدنية للمستهلك إزاء المضمون العقدي – دار النهضة العربية – القاهرة – ١٩٩٤– ص ٤٢.

(٢) د. خالد جمال احمد – الالتزام بالإعلام قبل التعاقد – دار النهضة العربية – القاهرة ٢٠٠٣ – ص ١٢١.

(٣) د. ثروت عبد الحميد –الاضرار الصحية الناشئة عن الغذاء الفاسد أو الملوث –وسائل الحماية منها ومشكلات التعويض عنها –دار الجامعة الجديدة –الاسكندرية –٢٠٠٧ – ص ٨٢.

ولابد من الاشارة هنا بأن عقود الرحلات السياحية هي من عقود الاستهلاك لكونه يربط بين طرفين احدهما مهني متخصص، وهو وكالات السفر والسياحة، والعميل السائح، وهو المستهلك والطرف الضعيف في العلاقة العقدية، كونه لا يمتلك معلومات كافية في مجال السياحة وخدماتها فضلا عن وقوعه تحت تأثير وسائل الدعاية والاعلان التي تلجأ اليها وكالات السفر والسياحة لأغراض التسويق والترويج لبرامجها(١).

واذا كان الالتزام بالإعلام واجبا يفرضه المشرع لحماية الطرف الضعيف في علاقة عقدية غير متكافئة، لكون الطرف الاخر مهني لديه من الخبرة في موضوع العقد، ما تجعله الطرف الاقوى في تلك العلاقة.

فالإشكالية التي تبرز أمامنا هي عدم وجود نص تشريعي يفرض هذا الالتزام، وكذلك احتمالية عدم وجود بند في العقد السياحي تلتزم بموجبه وكالة السفر والسياحة تجاه السائح بالإعلام، وهذه الاشكالية التي نتحدث عنها ليست مجرد افتراض نفترضه لأغراض بحثية، وانما هي اشكالية قانونية قائمة في ظل الواقع التشريعي، فقانون تنظيم شركات ومكاتب ووكالات السفر والسياحة العراقي رقم ٤٩ لسنة ١٩٨٣ جاء خاليا من الاشارة الى الالتزام بالإعلام بالبيانات الضرورية المؤثرة في انعقاد العقد وتنفيذه، لابل جاء القانون المذكور خاليا من اي تنظيم لالتزامات اطراف العقد السياحي، مما يستوجب اللجوء الى القواعد العامة المقررة في القانون المدني التي تسمح بفرض الالتزام بالإعلام على الوكالات استنادا الى مبدأ حسن النية في تنفيذ العقد، هذا من جهة التشريع، اما من جهة العقود السياحية فانه من المنطق ان لا تلتزم وكالات السفر والسياحة بإعلام السائحين بالمخاطر المحيطة بالرحلة السياحية، فتضمين العقد السياحي هكذا التزام، يتعارض بلا شك مع رواج النشاط الاقتصادي للوكالات ومصالحها الربحية، المتمثلة بسعيها و حرصها على جذب العملاء، باستعمال شتى

(١) د. بتول صراوة عبادي – العقد السياحي –منشورات الحلبي القانونية –٢٠١٢، ص ٨ و٤٥.

الوسائل منها اللجوء الى عناصر التشويق والمبالغة أحيانا في الاعلان عن الخدمات السياحية المقدمة.

ولما كانت القواعد العامة تجيز انعقاد العقد بالاتفاق على المسائل الجوهرية، وتسمح بأرجاء الاتفاق على الامور التفصيلية بعد انعقاده، ومنها الالتزام بالإعلام، فإن تنازع المتعاقدان بشأنها يسمح لقاضي الموضوع التدخل في العقد لإضافة الالتزام بالإعلام او غيره من البنود التفصيلية، مسترشدا بعدة موجهات حددها له المشرع على سبيل الحصر، ووفقا لطبيعة العقد، اي بمعنى اخر ان القواعد العامة تسمح بأن يؤدي القاضي دوره في تكميل العقد، في اطار النسق العام لهيكل العقد.

وهذا الدور الذي يؤديه القاضي دفع اتجاه فقهي ذهب الى القول بأنه عندما ينشأ القاضي التزاما جديدا، يعد ضمن البنود التفصيلية الناقصة في العقد، فأن حكمه أي الحكم القضائي يعتبر مصدرا لذلك الالتزام(١).

ونحن بدورنا لا نؤيد نسبة الالتزام الذي اضافه القاضي للعقد من حيث المصدر للقضاء ذاته، لان القاضي عندما يمارس دوره في تكميل العقد فهو يعتمد على الارادة المفترضة لأطراف العقد دون ان يقوم بإلغائها ، وعليه يبقى الالتزام بالإعلام او غيره من الالتزامات التي يضيفها القاضي منسوبة في مصدرها للعقد ذاته وليس للقضاء.

ومما تقدم قد يبرز التصور بأن الالتزام بالإعلام لامجال لتنفيذه سوى وقت المفاوضات السابقة على التعاقد أو وقت تكوين العقد، إلا أن هكذا تصور لا يمكن التسليم به فالالتزام بالإعلام قد يتزامن تنفيذه مع تنفيذ العقد ، ففي عقد الرحلة السياحي، تلتزم وكالة السفر والسياحة بإعلام السائح بالأماكن الخطرة لدى الوصول الى القرية السياحية، حيث قررت محكمة النقض الفرنسية بأن الوكالة مسؤولة عن الضرر الذي اصاب طفل اثناء مروره بخط سكة حديد لإخلالها بإعلام والدي الطفل لدى وصولهما المنطقة بمرور خط للسكك الحديد فيها، مما جعلهما يتركان الطفل يذهب وحده الى

(١) د. سمير تناغو – مصادر الالتزام – منشأة المعارف – الاسكندرية ٢٠٠٠– ص ٤١٢ و٤٢٠.

ساحل البحر ويصاب اثناء عبوره خط سكة الحديد الذي يجتاز الطريق المؤدي الى الساحل(١).

ومع ذلك نؤيد بدورنا بأن النطاق الزمني الأوسع انتشارا لتنفيذ الالتزام بالإعلام في عقود الاستهلاك، ومنها عقد الرحلة السياحي يتجسد في المرحلة السابقة على التعاقد، كونه التزام بمقتضاه يقدم احد الطرفين للطرف الاخر عند تكوين العقد البيانات اللازمة لإيجاد رضاء كامل سليم ومتنور بكافة تفصيلات هذا العقد، وذلك بسبب ظروف واعتبارات معينة قد ترجع إلى طبيعة هذا العقد أو صفة أحد طرفيه أو طبيعة محله او أي اعتبار آخر، يجعل من المستحيل على أحدهما أن يعلم ببيانات معينة، أو يحتم عليه منح ثقة مشروعة للطرف الاخر الذي يلتزم بناء على جميع هذه الاعتبارات بالإدلاء بالبيانات(٢).

ففي هذا النطاق من العقود تكون العلاقة بين الطرفين قائمة على الثقة بحيث يسلم أحدهما قيادة الامور للآخر، للثقة في ذلك الشخص كثقة المستهلك في المهني الذي يتعامل معه(٣).

ونضيف إلى هذا الرأي بأن تنفيذ الوكالة لالتزامها السابق على التعاقد بإعلام العميل بتفاصيل الرحلة على نحو دقيق قد لا يكون متيسرا بالنسبة لمجمل المعلومات والبيانات، حيث أن بعضها لا يتيسر للوكالة العلم به الافي وقت لاحق للتعاقد، ومن ذلك التعديل المحتمل في مواعيد الطيران، أو الظروف الجوية، أو أية معلومات أخرى لا يمكن للوكالة أن تحيط بها مسبقا لتدلي بها لعملائها عند التعاقد.

(١) القرار مشار اليه لدى د. بتول صراوة –مصدر سابق – ص ٢١٢.

(٢) د. نزيه محمد صادق المهدي –الالتزام قبل التعاقد بالإدلاء بالبيانات المتعلقة بالعقد وتطبيقاته على بعض العقود –دراسة فقهية مقارنة –دار النهضة العربية –القاهرة –١٩٩٠ – ص ١٥.

(٣) د. سهير المنتصر – الالتزام بالتبصير – دار النهضة العربية – ١٩٩٠ – ص ٥٤.

ثانيا: التعريف بالالتزام.

جاء باحثو القانون المدني بتعاريف عديدة لتوضيح معنى الالتزام بالإعلام، مع ملاحظة التشابه بين معظم تلك التعاريف مع وجود بعض الاختلافات النسبية فيما بينها، لذلك سوف نعرض تلك التعاريف ومناقشة ما يستحق المناقشة فيها، ومحاولة وضع تعريف يغطي جوانب هذا الالتزام، بحيث يتيح التعرف عليه من جوانبه المختلفة، وليس من جوانب معينة دون الاخرى.

فمنهم من يصوره بالواجب الذي فرضه القانون على المتعاقد المحترف بتقديم كل المعلومات ذات الصلة بموضوع العقد للمتعاقد الاخر، وتزويده بكل التفاصيل المتعلقة بمحل العقد.

وقد أضاف القضاء الفرنسي واجبات اخرى على عاتق المتعاقد المحترف تدخل في نطاق الالتزام بالإعلام وهي تصحيح المفاهيم الخاطئة لدى المتعاقد الاخر بشأن محل التعاقد، وتوضيح المدة اللازمة لتنفيذ العقد، وأية تفاصيل اخرى تتعلق بالتنفيذ ووفقا لنوع الاتفاق[١].

وملاحظتنا على هذا التعريف انه حصر الطرف المدين بالالتزام بالإعلام بالمتعاقد المحترف، مع ان المتعاقد التي تتوفر لديه معلومات تتعلق بالعقد وعلى وجه الخصوص محله، والمؤثرة في رضا المتعاقد الاخر اثناء تكوين العقد او سلامته اثناء تنفيذ العقد، ليس بالضرورة ان يكون محترف وان تكون لديه خبرة المحترفين، فلربما المعلومات المتوفرة لديه كان قد اكتسبها عرضا ،هذا من جهة، ومن جهة اخرى فان الالتزام بالإعلام التزام تبادلي، بحيث يلتزم كل طرف بموجبه بأن يعلم الطرف الاخر بما يتوفر لديه من معلومات ، أو ما قد يكون بوسعه أن يعلمه من أمور من شأنها

(1) Muriel fabre magnan –de l،a obligation d, information dans les conttrats –these–(pantheon –sorbonne)–paris –1992 – p:350.

التأثير على العقد[١]، فمن الخطأ ان نحصر المدين الالتزام الإعلام بأحد طرفي العقد، وبأن يكون هذا الطرف مهنيا ومحترفا، لكن المشكلة التي ستبرز امام الدائن بالالتزام بالإعلام عندها في الحالة التي لا يكون فيها المدين متمتعا بهذه الصفات، هي اثبات علم الطرف الاخر بالبيانات التي كان من المفترض الادلاء بها ، بينما لو كان ذلك المدين بالالتزام مهنيا ومحترفا فأن عبء الاثبات سيكون أيسر.

ويرى باحث اخر الالتزام بالإعلام بأنه الالتزام بالتفاوض بحسن نية وبموجبه يتعين على كل طرف متفاوض ان يقوم بالإفضاء الى الطرف الاخر بكل ما لديه من بيانات ومعلومات تتعلق بالعقد المتفاوض عليه حتى يتسنى للطرف الاخر الإقدام على التعاقد بإرادة مبصرة[٢].

وهذا التعريف نجده يحصر الالتزام بالإعلام بزاوية اخرى وهي وقت تنفيذه، حيث حدد نطاقه الزمني بمرحلة التفاوض حصريا دون الالتفات الى العقود التي يتداولها الناس في معاملاتهم اليومية ، كالعقود السياحية وغيرها من العقود، أو توكيل المحاميين التي تفرض الالتزام بالإعلام والتي لا تكون مسبوقة بمفاوضات أو أية مراحل تمهيدية ، كما أن الالتزام بالإعلام لا يصح تقييد وقت تنفيذه عند مرحلة تكوين العقد؛ لأنه في بعض العقود يلتزم المدين بالإعلام بتنفيذ التزامه بعد ابرام العقد.

اما اعتبار حسن النية اساسا للالتزام بالإعلام فهذا اتجاه نؤيده، فمتطلبات حسن النية اصبحت واجبا قانونيا يتطلب من الاطراف الافصاح عن الحقائق الاساسية، وخاصة تلك التي يتعذر على الطرف الاخر العلم او الاحاطة بها، وللربط ما بين نقدنا وتأييدنا المذكورين، لابد من الاشارة الى ان مبدأ حسن النية متطلب اساسي في كل العقود وفي مرحلتي الابرام والتنفيذ على حد سواء، وهذا المبدأ بحد ذاته يترتب على اعتبار العقد موضوع بحثنا من عقود الثقة المشروعة، وهذه الثقة تفرض على اطرافها

(١) د. حسام محمود لطفي – المسؤولية المدنية في مرحلة التفاوض – القاهرة –١٩٩٥ – ص ٢٢.
(٢) د. يونس صلاح الدين علي – مصدر سابق – ص ١٧٥.

التزامات معينة من دون الحاجة للنص عليها، حيث قرضها على اشخاص معينين وذلك لتوافر صفة الاحتراف فيهم، ومنهم الوكيل السياحي بوصفه مهنيا محترفا لنشاط السياحة والسفر، على خلاف الطرف الاخر وهو السائح الذي تعوزه الخبرة والعلم والمعرفة(١).

ولما تقدم من تعاريف قدمها باحثين حاولوا بها تعريف الالتزام موضوع بحثنا وملاحظاتنا عليها، يمكن ان نضع تعريفا للالتزام بالإعلام بأنه (التزام عقدي قد ينص عليه العقد أو القانون، أو يضيفه القاضي بحكم دوره في تكميل العقد، بموجبه يلتزم الطرفان أو احدهما بتقديم البيانات المتعلقة بمحل العقد التي من شأنها التأثير في رضا الطرف الاخر اثناء تكوين العقد، أو من شأنها جعل تنفيذ المدين لالتزامه الاصلي مقرونا بحسن النية).

تحليل تعريفنا المختار:

– مصدر الالتزام بالإعلام : الالتزام بالإعلام هو التزام عقدي مصدره المباشر في جميع الحالات هو العقد، سواء كان عقد التفاوض السابق لانعقاد العقد الاصلي او العقد الاصلي ذاته.

وقد ينص على الالتزام بالإعلام قانون معين ،كقانون حماية المستهلك، ومع ذلك لا يكون القانون في هذه الحالة سوى مصدر غير مباشر للالتزام بالإعلام، اما اعتبار القانون مصدر للالتزام بالإعلام فهذا يعني ان القانون هو الذي ينشأ الالتزام المذكور ويحدد مداه دون امكانية رده الى العقد المتولد عن ارادة الطرفين، وهذا ما لا يمكن التسليم به اطلاقا.

وقد يضيف القاضي الالتزام بالإعلام الى التزامات احد الطرفين، حيث للقاضي دور في تكميل العقد بإضافة ما نقص من بنود العقد التفصيلية مسترشدا بعدة موجهات

(١) د. نزيه محمد صادق المهدي –مصدر سابق – ص ١٨٥.

حددها له المشرع[١]، شريطة ان يكون ذلك في إطار النسق العام للعقد، فالقاضي بعد دراسة الهيكل العام للعقد يقرر اي من المعايير سيستعين بها في تكميل العقد ووفقا لطبيعة ذلك العقد.

– المدين بالالتزام : يقع الالتزام موضوع بحثنا بصفة رئيسية على عاتق ما يسمى بالمتدخل وهو منتج السلعة او مقدم الخدمة محل العقد انطلاقا من حجم المعلومات المتوفرة لديه عن السلع التي يقوم بإنتاجها او الخدمات التي يقوم بتقديمها، كونه على معرفة أكيدة بكل التفاصيل ذات العلاقة بمكونات السلعة او الخدمة وخصائصها وطريقة الاستفادة منها والأخطار المحيطة بها، فضلاً عن ذلك، فالمدين بالالتزام يملك الوسائل التي تمكنه من إعلام الطرف الاخر بهذه البيانات.

فبعض التشريعات التي تنظم نشاط وكالات السياحة والسفر ألزمت تلك الوكالات بتنظيم العقود المبرمة مع السائحين تحريريا وتضمينها جميع المعلومات المتعلقة باسم منظم الرحلة وعنوانه وشركة التأمين الضامنة ووصف لجميع الخدمات المقدمة، هذا فضلاً عن تفصيل للحقوق والالتزامات المتبادلة بين الطرفين[٢].

وبهذا الصدد يجب ان لا نغفل عن الحالة التي يكون الدائن بالالتزام نفسه مهنيا ذات خبرة بالمجال السياحي وتخصصه من ذات تخصص المدين بالالتزام بالإعلام المحترف، فنرى في هذه الحالة بأن هذا التخصص لاينفي المسؤولية تماما في جانب المدين بالالتزام بالإعلام، وانما يقلصها الى حد ما، وكل ذلك يعود لسلطة المحكمة

(١) نصت المادة ١٥٠ /٢ على انه (ولا يقتصر العقد على إلزام المتعاقد بما ورد فيه، ولكن يتناول أيضا ما هو من مستلزماته وفقا للقانون والعرف والعدالة بحسب طبيعة الالتزام).

(٢) من تلك التشريعات القانون الفرنسي رقم ٦٤٥ لسنة ١٩٩٢ الخاص بتنظيم شركات ومكاتب ووكالات السفر والسياحة وذلك في المادة السابعة عشرة منه التي نظمت التزام وكالات السفر والسياحة بالإعلام ، مشار اليه لدى ضحى محمد سعيد –المسؤولية المدنية لمتعهدي السفر والسياحة– اطروحة دكتوراه–كلية القانون –جامعة الموصل –٢٠٠١ –ص ٨٨.

التقديرية التي لها ان تنقص من مقدار التعويض او عدم الحكم بالتعويض اصلا، استناداً الى مبدأ الخطأ المشترك الذي أخذت به معظم القوانين المدنية[١].

المطلب الثاني

التمييز بين الالتزام بالإعلام والتزامات اخرى قد تختلط به

يلتقي الالتزام بالإعلام مع التزامات اخرى من اوجه معينة، كالالتزام بالتبصير، والالتزام بالنصح، والالتزام بالإشراف والمتابعة، وغيرها.

حتى ان البعض أطلق على الالتزام بالإعلام تسميات متعددة منها الالتزام بالتبصير والالتزام بإفضاء البيانات والمعلومات والالتزام بالأخبار[٢]، وذلك من باب الخلط ما بين الالتزام بالإعلام والتزامات اخرى قد تشبهه نسبيا.

ومع ذلك تبقى للالتزام موضوع بحثنا استقلاليته، من خلال نقاط الاختلاف التي تميزه عن تلك الالتزامات وتمنحه كيانا مستقلا، والتي سنبحثها في هذه الجزئية من البحث.

– التمييز بين الالتزام بالإعلام والالتزام بالتبصير.

يقصد بالالتزام بالتبصير أن يعطي الطرف المهني والمحترف ذات الاختصاص سواء في المجال السياحي او الطبي أو غيره، للطرف الاخر فكرة واضحة وأمينة عن العقد المراد الاقدام عليه، وبالشكل الذي يمكنه من اتخاذ قراره بقبول أو رفض التعاقد.

فهو التزام سابق على ابرام العقد، ويظهر في مرحلة تكوين العقد، بحيث يلتزم بموجبه أحد المتعاقدين بأن يقدم للمتعاقد الاخر عند تكوين العقد البيانات اللازمة

(١) نصت المادة ٢١٠ من القانون المدني العراقي على أنه (يجوز للمحكمة ان تنقص من مقدار التعويض أو إلا تحكم بتعويض ما إذا كان المتضرر قد اشترك بخطئه في احداث الضرر أو زاد فيه أو كان قد سوا من مركز المدين).

(٢) د.سهير منتصر – مصدر سابق– ص ٤١.

لإيجاد رضاء حر سليم ومستنير، من خلال جعل المتعاقد على دراية بالعقد المراد ابرامه سواء من ناحية شروطه وأوصافه، أو مدى سعة التعهدات المتبادلة الناشئة عنه(١).

ففي عقد العمل على سبيل التوضيح، تترتب التزامات متقابلة على عاتق طرفيه، ومن ذلك التزام رب العمل بتبصير العامل بحقوقه ومستحقاته المادية ومواعيدها وحتى شروط استحقاقها، ليصل العامل للقرار السليم في التعاقد من عدمه، باعتباره أحد مستلزمات العقد، ومن موجبات تطبيق مبدأ حسن النية، حتى لو لم يتضمن العقد هذا الالتزام، انطلاقاً من دور القضاء في تكميل العقد(٢).

ومثلا في عقد العلاج الطبي يلتزم الطبيب بأن يقدم لمريضه الصورة الواضحة عن حالته الصحية بحيث يتسنى للمريض، وعن إرادة حرة وسليمة اتخاذ القرار بقبول أو رفض العلاج، وأن يبين له النتائج المحتمل حدوثها بعد تلقيه العلاج أو خضوعه للعملية الجراحية، حيث يعد التزام الطبيب بتبصير المريض التطبيق الامثل لمبدأ احترام إرادة المريض ؛ لأن الطبيب لا يستطيع أن يقوم بأي عمل طبي على جسم المريض إلا بعد حصوله على رضا المريض نفسه أو رضا من ينوب عنه، وهذا الرضا لا يعتد به إلا إذا كان صادرا عن إرادة واعية ومستنيرة، مما يلزم الطبيب أن يكون قد بصر مريضه وأعطاه معلومات كافية عن حالته، فالتبصير هنا يعد الوسيلة المثلى التي من خلالها تتم المحافظة على الثقة في العلاقة بين طرفي العقد(٣).

ومما تقدم يظهر لنا بأن الالتزام بالإعلام والالتزام بالتبصير يتشابهان الى حد ما من حيث المضمون ،حيث يلقي كلا منهما على عاتق المدين بالالتزام أن يدلي للطرف الاخر ببيانات أو معلومات معينة تتعلق بموضوع العقد.

(١) د. نزيه محمد الصادق المهدي – مصدر سابق – ص ١٠.

(٢) د. سحر البكباشي – مصدر سابق – ص ٣٤٢.

(٣) د. أكرم محمد حسين ود. زينة غانم العبيدي – تبصير المريض في العقد الطبي – بحث منشور في مجلة الرافدين للحقوق – المجلد الثامن السنة الحادية عشر – العدد ٣٠ ٢٠٠٦–ص١.

كما وأن كلا منهما يعد التزاما عقديا سواء كان مصدره العقد المبرم بين الطرفين، أو عقد التفاوض الذي سبق انعقاد العقد الاصلي، إن صح اعتباره عقدا مستقلا، وسواء نص عليه العقد أم لم ينص عليه، انطلاقاً من فكرة دور القاضي في تكميل العقد بالتزامات يستحدثها القضاء بالرغم من انها لم ترد ضمن بنود العقد ،واستنادا الى اعتبارات حسن النية والعدالة معا، وبما يتماشى مع طبيعة العقد.

وكذلك ينتمي كلا من الالتزام بالإعلام والالتزام بالتبصير الى طائفة الالتزامات الايجابية حيث تلزم احد الطرفين– وهو غالبا ما يكون مهني متخصص او صاحب خبرة في موضوع العقد– بالقيام بعمل معين.

ومع كل اوجه الشبه المذكورة بين الالتزامين، التي أوقعت فقه القانون المدني في بعض الاحيان الى الخلط بينهما، الا أن الفارق الرئيسي بينهما يبرز في المجال الزمني للتنفيذ، حيث ينفذ الالتزام بالتبصير في مرحلة تكوين العقد لما له من دور في خلق سلامة وصحة رضا المتعاقد الذي يجهل الكثير من المعلومات او الحقائق المتعلقة بالعقد، بينما يمتد الالتزام بالإعلام الى ما بعد تكوين العقد، حيث يستمر الالتزام بالإعلام اثناء انجاز موضوع العقد ، ففي عقود الرحلات السياحية لا يتحدد السقف الزمني للالتزام بالإعلام بحدود مرحلة تكوين العقد، بل يمتد الى مرحلة تنفيذ برنامج الرحلة، حيث تلتزم تلك الوكالات بتقديم ما يطلق عليه المساعدة الفنية اثناء الرحلة وبكل الوسائل التي تملكها لضمان تنفيذ الرحلة، وتأكيدا لذلك حكم بمسؤولية وكالة السفر والسياحة لامتناعها عن تقديم المساعدة لاحد عملائها في دعوى اقامها على شركة تأمين للمطالبة بالتعويض عن اضرار اصابته بسبب حادث سير تعرض له أثناء رحلته الى اسبانيا[١].

(١) القرار مشار اليه لدى د. أحمد سعيد الزقرد – عقد الرحلة (دراسة في التزامات و مسؤولية وكالات السفر والسياحة) – المكتبة العصرية – ٢٠٠٨ – ص ١٢٥ –١٢٦.

ويمكن ان نضيف بدورنا فارقاً آخر بين الالتزامين وهو ان الالتزام بالتبصير التزاما لا يقصد من تنفيذه كسب مادي معين يجنيه الدائن بالالتزام ، وانما يصب في إيجاد رضاء حر واعي مستنير للمتعاقد، لذا لا يمكن أن نعده التزاما جوهريا في العقد، بينما يستقل الالتزام بالإعلام بذاته شأنه شأن الالتزامات الجوهرية الاخرى الناشئة في العقد.

التمييز بين الالتزام بالإعلام والالتزام بالنصح:

الالتزام بالنصح، يجد له محلا في العقود التي يتصف فيها أحد الطرفين بكونه محترف ولديه خبرة في مجال اختصاصه، مما يفرض عليه تقديم الاستشارة والنصح وفقا للأسس الثابتة والمقررة في المهنة التي يمتهنها(١).

ومن هذا التعريف للالتزام بالنصح يظهر لنا مدى التشابه بين الالتزام بالإعلام والالتزام بالنصح، بحيث تكاد الحدود الفاصلة بينهما أن تكون غير واضحة المعالم، فكلاهما ينتمي الى ما يطلق عليه بالالتزام بتقديم المساعدة الفنية، مما يقتضي منا الخوض في جوانب الالتزام بالنصح للوصول الى ما يمكن أن نتخذه أساسا للتمييز بينه وبين الالتزام بالإعلام.

فالالتزامين بالإعلام والنصح يفرضهما مبدأ حسن النية ، الذي يلزم المتعاقد سواء في مرحلة التفاوض او ما بعدها ، بعدم الاكتفاء بتقديم البيانات والمعلومات فحسب بل يفرض عليه المبدأ المذكور القيام بإسداء النصح إذا تطلب الامر ذلك، فالتمييز بينهما نسبي لان الالتزام بالنصيحة والمشورة يدخل في إطار الالتزام بالإعلام، حتى ان البعض صور الالتزام بالنصح بأنه مرحلة مشددة ومتقدمة للالتزام بالإعلام(٢).

وقد اختلف الفقه القانوني حول طبيعة الالتزام بالنصيحة، فالبعض يراه التزاما بتحقيق نتيجة، ولاسيما في اطار العقود ذات الطبيعة العلمية او التقنية المحضة، التي

(١) د. سحر البكباشي – مصدر سابق – ص ٣٧٨.

(٢) د. يونس صلاح الدين علي – مصدر سابق – ص ١٨٣.

تنطوي على بيانات ومعطيات ومعلومات يستحيل على الطرف الاخر الاحاطة بها، وان حاول الاستعلام عنها بنفسه ومنها عقود نقل التكنولوجيا(١)، وكذلك في العقود التي يمكن وصف محلها بالأشياء او المنتجات الخطرة حيث يلتزم بائعها بإبداء النصح لمشتريها بشأن الطبيعة الخطرة للشيء المبيع(٢)، وذلك لان الالتزام بالإعلام او الالتزام بالنصيحة ينهضان في الحالات التي يجهل فيها ذلك الطرف بالبيانات والمعلومات اللازمة.

وقد ايدت محكمة استئناف باريس، اعتبار الالتزام بالنصيحة التزاما بتحقيق نتيجة، وذلك عندما تدخل القضاء في عقود التنظيف، وأضاف إلى التزامات شركة التنظيف التزاما بنصح المتعاقد الاخر بطريقة التنظيف المناسبة له، لتلافي اي خسائر اثناء عملية التنظيف ، فقضت المحكمة المذكورة بانعقاد مسؤولية شركة التنظيف عن الاضرار التي لحقت بالعميل، والتي تمثلت في تلف شقته نتيجة عملية التنظيف المعيبة التي تمت فيها، كون شركة التنظيف متعاقد محترف تلتزم بنصح عملائها وهو التزام بتحقيق نتيجة(٣).

بينما يذهب اتجاه فقهي الى ان الالتزام بالنصيحة ينتمي بطبيعته الى طائفة الالتزامات ببذل عناية او بوسيلة، وليس الالتزامات بتحقيق نتيجة ؛ لأن المدين بهذا الالتزام يلتزم بان ينصح الطرف الاخر من خلال الافصاح بكافة المعلومات التي تؤدي الى تمكينه من استخدام الشيء محل العقد الاستخدام السليم والذي يتفق مع الغرض المخصص له، وبالشكل الذي يجنبه الخطورة الكامنة فيه، إلا انه لا يضمن للدائن تحقيق هذه النتيجة بالفعل ، فالنتيجة المطلوبة من الادلاء بتلك المعلومات او البيانات

(١) د. صبري حمد خاطر –الالتزام قبل التعاقد بتقديم المعلومات المتعلقة بالعقد – بحث منشور في مجلة العلوم القانونية – ١١ – العدد الاول –١٩٩٦ – ص ١٨١.

(٢) د. حسام الدين كامل الاهواني – عقد البيع في القانون المدني الكويتي –جامعة الكويت –دار النهضة العربية – ١٩٨٩ – ص ٤٨٦.

(٣) للمزيد من التفصيل بشأن القرار اعلاه راجع د. سحر البكباشي – مصدر سابق –٣٩٠ – ٣٩٢.

او المعطيات هي نتيجة احتمالية[١].

نحن بدورنا نؤيد اعتبار الالتزام بتقديم المعلومات المتعلقة بالعقد بما في ذلك الالتزام بالإعلام أو النصيحة، سواء في مرحلة الابرام أو بعدها هو التزام بتحقيق نتيجة، وإن كانت النتيجة المرجو تحقيقها من تنفيذ هذا النمط من الالتزامات لا تعتمد على إرادة المدين بالالتزام، وانما ترتبط بإرادة الطرف الاخر الذي قد يأخذ المعلومات والبيانات التي اعلمه بها المتعاقد المحترف بنظر الاعتبار لتجنب الاضرار او حدوث المخاطر الممكنة الحدوث، وقد لا يأخذ بها، وفي الحالة الاخيرة لا يمكن مسائلة المدين بالالتزام عن عدم تحقق النتيجة المرجوة على اساس ان التزامه لم يكن بتحقيق نتيجة، بل تنتفي مسؤوليته بمجرد اثباته خطأ المضرور نفسه.

والشبه بين الالتزامين بالإعلام والنصيحة يظهر كذلك من حيث وقت تنفيذ الالتزامين، فذكرنا آنفا بان الالتزام بالإعلام لا يتحدد وقت تنفيذه بمرحلة ما قبل ابرام العقد، وإنما يستمر الى ما بعدها، كذلك فان الالتزام بالنصيحة يستمر لما بعد ابرام العقد.

ففي عقود برمجة الحاسبات مثلا، يلتزم المتعاقد المحترف (المبرمج) بتقديم المعلومات للعميل حول كيفية تشغيل البرنامج وتحقيق الاهداف المرجوة منه، بأفضل وجه ممكن، كذلك بيان الاحتياطات التي يتوجب على العميل اتخاذها، والمخاطر التي يمكن ان تظهر جراء عدم الالتزام بالنصيحة، والغرض من تقديم النصيحة هو حماية العميل من بعض المسائل التي يجهلها في كيفية استخدام البرنامج او الاستخدام الخاطئ له ، وبيان تلك المخاطر يتم من قبل المبرمج مثل عدم القيام بحفظ المعلومات في الاماكن الخاصة لها على الحاسوب مما يؤدي الى فقدانها ، وعدم القدرة على استرجاعها ، فمن الضروري أن يبين المبرمج للعميل الوسائل اللازمة لتجنب هذه

(1) Jacques mestre –des limites de l obligation de renseignement. rtd،civ.1986.p.341.

المخاطر وبيانها بشكل مفصل ودقيق[١].

ونؤكد بهذا الصدد على ان البيانات المقدمة من الطرف المهني المحترف ضمن تنفيذه لالتزامه بالإعلام او النصيحة، يجب ان تقدم بأسلوب يشد انتباه الطرف الاخر لكل المخاطر او الاضرار التي من الممكن حدوثها اثناء الانتفاع بالشيء او الخدمة محل العقد، سواء تم تقديمها شفاها او كتابة، المهم ان تصاغ تلك البيانات بعبارات يسهل على الشخص العادي فهمها وتجنب العبارات المفهومة بالنسبة لأصحاب الخبرة فقط.

التمييز بين الالتزام بالإعلام والالتزام بالتعاون.

يفرض الالتزام بالتعاون على الطرفين وليس على احدهما، وفي كل مراحل التعاقد، ان يتعاون مع الطرف الاخر ببذل كل ما بوسعه ليسهل على الطرف الاخر تنفيذ التزاماته، وللوصول الى تحقيق كل الاهداف المرجوة من التعاقد[٢].

وهذا الالتزام قد يختلط بالالتزام بالإعلام كونهما التزامات تفرضهما مبادئ العدالة وحسن النية، كما وأن الالتزام بالتعاون بحد ذاته قد يتخذ صورة تقديم بيانات ومعلومات من قبل وكالة السياحة والسفر للسائح مما يزيد من الاختلاط بين الالتزامين، فضلاً عن انهما التزامات لا تقتصر على المرحلة السابقة للتعاقد، بل يمتد أيا منهما ليشمل جميع مراحل التعاقد، بما في ذلك مرحلة المفاوضات العقدية حتى تنفيذ العقد.

ونرى من جانبنا بان الالتزام بالتعاون مع كونه مستقلا عن الالتزام بالإعلام، إلا أنه يأتي مكملا له ، ففي مرحلة المفاوضات العقدية يفرض الالتزام بالتعاون على الطرفين التزاما سلبيا مضمونه الامتناع عن تقديم اي بيانات او معلومات مخالفة

(١) د. سعيد سعد عبد السلام – الالتزام بالإفصاح في العقود – دار النهضة العربية – القاهرة ٢٠٠٦ – ص ١٠٦.

(٢) د.حلمي بهجت بدوي – أصول الالتزامات – الكتاب الاول (العقد) – القاهرة ١٩٤٣–ص٢٨٦.

للحقيقة والواقع، أو مبالغا فيها بحيث تبعث في نفس الطرف الاخر تفاؤلا مبالغا فيه، أو تشاؤما وهميا، مما يؤثر في رضاؤه الذي سيكون اساسا لتكوين العقد(١).

اذن فالالتزام بالإعلام إن كان يفرض تقديم بيانات ضرورية للطرف الاخر في مرحلة التفاوض، فالالتزام بالتعاون يفرض ان تكون هذه البيانات مطابقة للواقع غير كاذبة وغير مبالغ فيها، من أجل التوصل الى ابرام العقد النهائي موضوع التفاوض أو العدول عنه.

فالعقد لا يقوم على الصراع او التناحر بين الطرفين، بل على التعاون والثقة المتبادلة بين الطرفين ،كما ويشمل الالتزام بالتعاون كذلك على كل ما من شأنه تسهيل التعاقد، بما في ذلك تحديد مواعيد جلسات المفاوضات، وعدم التأخر عن حضور هذه المواعيد، وعدم رفض طلبات الطرف الاخر بالاستعانة بخبرة الخبراء للبت في المسائل الفنية المختلف بشأنها بين الطرفين(٢).

وفي إطار عقود الرحلات السياحية يتجسد الالتزام بالتعاون في صور متعددة، منها قيام وكالات السياحة و السفر بتهيئة المرشدين السياحيين، فالسائح لا يكون لديه متسع من الوقت للبحث عن المعالم المشهورة او المتاحف او الابنية التاريخية في المنطقة السياحية، فهنا يبرز دور الوكالة في مساعدة السائح بتهيئة مرشد يرافقه ويلتزم بتزويد السائح بالمعلومات الضرورية والمفيدة التي يسعى السائح بالحصول عليها، ولاسيما ان السائح عندما يتواجد في بلد غير بلده فإنه يجد نفسه امام ثقافة وبيئة مختلفة غير تلك التي اعتاد عليها، مما يعمق حاجته لمعونة الوكالة عبر مرشديها السياحيين، ومتى ما أخلَّ المرشد السياحي بالتزاماته بالمساعدة والمعونة، كأن لو امتنع عن تقديم المعلومات الواجب تقديمها، أو المطلوبة من قبل السائح نفسه، أو قدم

(١) د. محمد حسام محمود لطفي – المسؤولية المدنية في مرحلة التفاوض – دراسة في القانون المصري والفرنسي – القاهرة ١٩٩٥ – ص ٢٦.

(٢) د. محمد حسام محمود لطفي – مصدر سابق– ص ٢٨.

معلومات خاطئة بحيث ترتب على ذلك ضررا اصاب السائح، فعندها تكون وكالة السفر والسياحة مسؤولة تجاه السائح عن هذا التقصير[١].

المبحث الثاني

المسؤولية عن الاخلال بالالتزام بالإعلام

العقود السياحية تتخذ احدى صورتين، فالأولى وهي الغالبة، تنظم فيها وكالة السفر والسياحة رحلات جماعية، حيث تنفرد فيها الوكالة بالإعداد لبرنامج الرحلة بكل تفصيلاته، ولا تكون لإرادة السائح من دور سوى الموافقة على الايجاب الصادر عن الوكالة، لينعقد عقد الرحلة.

اما الصورة الثانية، وهي محدودة أو نادرة في واقع الحال، والتي يمكن اعتبارها رحلات فردية، حيث يطلب فيها السائح من الوكالة تنظيم برنامج خاص له، أو لمجموعة محدودة من الافراد في الغالب يكونوا افراد عائلته او اصدقائه، وفي هذه الصورة تنعكس الآية حيث ينحصر دور الوكالة على حجز الطائرة او الفندق، حيث لا تضطلع الوكالة بتنظيم برنامج سياحي متكامل، كما في الرحلات الجماعية، وإنما يقتصر دورها على أعمال التوسط ما بين العميل والجهة الناقلة كشركات الطيران، أو التوسط في استكمال الحجوزات الفندقية.

ونرى بأن الالتزام بالإعلام يبرز في الصورة الاولى اكثر؛ وذلك لأنه لم يكن فيها للسائح ثمة دور سوى القبول بالإيجاب الصادر من الوكالة التي يمكن وصفها بالمحتكر للمعلومات المتعلقة بالرحلة وبرنامجها الشامل الذي تم الاعداد له من قبل الوكالة، مما يفرض عليها التزاما بإعلام الطرف الاخر بتلك المعلومات منعا للأضرار التي يمكن ان تلحق بالسائح لجهله بالحقائق عن رحلته سواء عند ابرام العقد، او عند تنفيذ برنامج الرحلة.

(١) د. بتول صراوة عبادي – مصدر سابق – ص ٢١٥ –٢١٦.

لابل يتعين على الوكالة إعلام عميلها بالوسائل التي يتمكن بها العميل من الرجوع على الوكالة عند وقوع إخلال من جانبها في تنفيذ الالتزامات الناشئة عن العقد، وهذا البيان يعتبر واحدا من البيانات التي الزمت المادة الخامسة عشر من القانون الفرنسي ٦٥٤ لسنة ١٩٩٢ وكالات السياحة و السفر بتحرير وثيقة من نسختين، يحتفظ بها كل من طرفي العقد، وموقعا عليها من الطرف الاخر.

عموما فأن الجزم بوجود إخلال من جانب الوكالة بالتزامها بالإعلام مما يرتب مسؤوليتها من عدمه، هي مسألة تعود لسلطة القاضي التقديرية، حيث نرى من جانبنا بأن أهمية بيانات معينة دون غيرها، مسألة نسبية تختلف من رحلة إلى أخرى وبحسب ظروف وملابسات كل رحلة.

والاضرار التي تترتب عليها مسؤولية الوكالة تجاه السائح تدور في نطاق أضرار جسدية أو مالية متمثلة بإصابات او جروح أو حالات وفاة، وفقدان امتعة السائح أو تلفها، وكذلك أضرارا معنوية قد تترتب في حالات سوء تنظيم الرحلة.

وعند تحقق أي صورة من صور الاضرار أعلاه، فأنه تترتب مسؤولية الوكالة المدنية عن أخطائها الشخصية، ومع ذلك نجد بأن مسؤوليتها يمكن ان تتحقق عن اخطاء الغير ممن تستخدمهم الوكالة في تنفيذ برنامج الرحلة، ففي معظم الحالات تستعين الوكالة بأشخاص تسند اليهم تقديم خدمات معينة يقتضيها تنفيذ برنامج الرحلة، ويفترض بهؤلاء الاشخاص ان يكونوا مهنيين متخصصين كالناقل او صاحب الفندق او المطعم والمرشد السياحي وغيرهم، ممن يتطلب برنامج الرحلة الاستعانة بهم.

وبناء عليه سوف نقسم هذا المبحث الى مطلبين الاول نخصصه لمسؤولية الوكالة عن خطئها الشخصي والثاني لمسؤوليتها عن خطأ الغير.

المطلب الاول

مسؤولية وكالة السياحة والسفر عن الاخطاء الشخصية

وجدنا بأنه من الالتزامات التي ينشئها عقد الرحلة السياحي، الالتزام بالإعلام، فخطأ الوكالة الشخصي يتمثل بأخلالها بالالتزام المذكور، مما يرتب مسؤولية الوكالة بتحملها نتيجة هذا الاخلال تجاه السائح عن الاضرار التي اصابته.

ومسؤولية الوكالة عن خطئها الشخصي يمتد حتى الى الحالات التي يكون الضرر متأتي من تقصير أحد مقدمي الخدمات للسائح أثناء الرحلة، ومنهم الناقل وصاحب الفندق والمرشدين السياحيين وغيرهم ، فوكالات السياحة والسفر تلتزم تجاه السائح بالاختيار الدقيق والمتبصر لسائر مقدمي الخدمات السياحية ممن سيتعاملون مع السائح، وهذا الالتزام يتفق مع الدور المرسوم لوكالة السفر والسياحة بوصفها المنظمة للرحلة والمنفذة لها في آن واحد.

وحتى في إطار الرحلات الفردية التي تبرمها الوكالة بوصفها وكيلا عن السائح، بحيث خولها السائح بأن تعين عنها نائبا ينفذ التزاماتها، فإن وكالة السياحة والسفر تكون مسؤولة كذلك عن الخطأ في اختيار النائب، أو عن الخطأ فيما أصدرت له من تعليمات[١].

ومع ذلك، فإن الالتزام بحسن اختيار مقدمي الخدمات السياحية، يكمل التزاما أخر ملقى على عاتق وكالات السفر والسياحة، وهو الالتزام بالرقابة على هؤلاء وقد يغني عنه أحيانا، فإذا أحسن الوكيل السياحي اختيار من يعهد إليهم بتنفيذ بعض التزامات الرحلة من أصحاب الخبرة بالأعمال السياحية، وممن يتمتعون بالسمعة الحسنة في مجالهم المهني، سهل عليه بعد ذلك رقابتهم أثناء أداء عملهم ، وهذا الالتزام برقابة مقدمي الخدمات السياحية يماثل التزام رب العمل برقابة المقاول الاصلي أثناء تنفيذ

(١) د. أحمد السعيد الزقرد – مصدر سابق – ص ١٢٧ الهامش المرقم ٢٥٠.

العمل محل المقاولة[١].

وبالرغم من تنوع الاضرار التي يمكن ان تسأل عنها الوكالة، فأنه وحسب تصورنا يمكن تحديدها بثلاثة أطر: وهي الاضرار الجسدية، والاضرار التي تصيب امتعة السائح، وأخيراً قد تكون اضرار غير مادية وإنما معنوية متمثلة بإحباط السائح او شعوره بخيبة الامل لعدم رضاه بالرحلة في حالات سوء تنظيمها، حيث لا تتمثل الاضرار التي يتكبدها السائح بأضرار مادية محددة، كون الضرر المتحقق يعبر عنه بعدم رضا السائح الناتج عن سوء تنظيم الرحلة.

فالأضرار الجسدية تنتمي بلا شك الى فئة الاضرار المادية، التي تعرف بأنها الاضرار التي تصيب المال او الجسد، ومع ذلك يجب ان لا نغفل عن الجانب الاخر للإصابات الجسدية، وهو شعور المصاب بالألم الناتج عن الاصابة الجسدية، وهذا الضرر لا يمكن اعتباره ضررا ماديا، فما هو إلا ضرر معنوي، كونه يصيب الشخص في شعوره.

وعلى العموم فإن هذه الاضرار الجسدية غالبا ما تحدث أثناء النقل من موقع انطلاق الرحلة الى الوجهة السياحية المقصودة او العكس، او اثناء عمليات النقل التي يمكن وصفها بالثانوية عند زيارة المعالم السياحية واماكن الترفيه وغيرها من المواقع

(١) في قضية تتلخص وقائعها بإصابة زوجين سائحين بتسمم غذائي بسبب وجبة غذائية قدمت لهم في باخرة أثناء رحلة سياحية في مصر، مما منعهما من مواصلة الرحلة لمعاناتهما من مشاكل صحية استوجبت أنفاق مصاريف فحوصات وعلاج، فاختارا الرجوع على الوكالة السياحية المنظمة للرحلة السياحية الشاملة، للمطالبة بالتعويض عن الضرر الذي لحق بهما مؤيدا بالأدلة الثبوتية التي تثبت الاصابة والنفقات المصروفة ، فحكمت محكمة النقض الفرنسية للمدعيين على الوكالة بتعويض قدره أربع وعشرين ألف فرنك، مسببة حكمها على أساس خطأ وكالة السياحة والسفر في اختيار مقدم الخدمة والخطأ في مراقبته أيضا. القرار مشار أليه لدى ضحى محمد سعيد – مصدر سابق– ص٩٤.

التي يتضمنها برنامج الرحلة، وقد يطرح السؤال نفسه هنا، وهو مالعلاقة المتصورة بين الاخلال بالالتزام بالإعلام وتلك الاضرار الجسدية التي ذكرناها؟

للإجابة عن هذا التساؤل، لابد ان نذكر اولا بأن اي ضرر جسدي يصيب السائح اثناء الرحلة يمثل اخلالا بالتزام أخر يلقيه عقد الرحلة السياحي على عاتق الوكالة وهو التزامها بضمان سلامة السائح، ويقصد به أن يتعهد احد المتعاقدين للآخر بالمحافظة على سلامته الجسدية طوال مدة تنفيذ العقد، فاذا حدث وأن تعرض الدائن بهذا الالتزام لأي ضرر جسدي التزم المدين بضمان السلامة بتعويضه عن هذا الضرر(١)، وهو التزام بتحقيق نتيجة، حيث تنهض مسؤولية الوكالة تجاه السائح بمجرد حصول الضرر، دون ان يكلف السائح المتضرر بأثبات خطأ الوكالة، وحتى لولم تكن الوكالة هي الجهة المنفذة لعملية النقل التي وقع الحادث اثناء تنفيذها، وذلك استنادا الى تكييف عقد الرحلة السياحي بأنه عقد مقاولة، و بالتالي من تستعين الوكالة بهم لتنفيذ البرنامج السياحي هم مقاولين من الباطن، مما يتيح المجال امام السائح للرجوع على الوكالة بدعوى المسؤولية العقدية عن أخطائها أو عن أخطاء من تستعين بهم لتنفيذ التزاماتها باعتبارهم مقاولين من الباطن، تسأل الوكالة عن أخطائهم، او الرجوع على الناقل بالدعوى غير المباشرة او بدعوى المسؤولية التقصيرية، هذا بالنسبة للرحلات الجماعية، اما في الرحلات الفردية فيكيف عقد الرحلة بأنه عقد وكالة، مما يمكن السائح المتضرر الرجوع على الناقل او صاحب الفندق للإخلال بالالتزام بضمان السلامة، كما ويمكن للسائح الرجوع على الوكالة ولكن عليه في هذه الحالة عبء اثبات خطأ الوكالة في اختيار مقدمي الخدمات كونها تلعب دور الوسيط بين السائح وبين مقدمي الخدمات، أو خطئها في اصدار التعليمات لهؤلاء الاشخاص، أو تقصيرها في الرقابة عليهم أثناء تقديم خدماتهم للعملاء، وفي هذه الحالة لا يكون التزامها بتحقيق نتيجة وإنما ببذل عناية مما يلقي عبء الاثبات المذكور على عاتق السائح(٢).

(١) د. نزيه محمد الصادق المهدي – مصدر سابق – ص ٢٧٤.

(٢) د. بتول صراوة عبادي – مصدر سابق – ص ٢٨٢– ٢٨٣.

اذن ما يتعرض له السائح من اضرار جسدية اثناء الرحلة يمثل اخلالا من جانب الوكالة بالتزامها بضمان سلامة السائح، وهو التزام يعده المشرع الفرنسي التزام بتحقيق نتيجة ملقى على عاتق وكالات السياحة والسفر بالقرار الصادر في ١٤ يونيو ١٩٨٢ ثم بالقانون الصادر في ١٣ يوليو ١٩٩٢، وسواء نفذت الالتزامات الناشئة عن عقد الرحلة الوكالة المنظمة للرحلة ذاتها أو تم تنفيذها بواسطة الغير، و أن كان هذا الغير وكالة سياحية أخرى ، ونطرح سؤالنا بهذا الصدد، وهو عن العلاقة بين الالتزام بضمان السلامة وموضوع بحثنا الالتزام بالإعلام ؟

للإجابة عن هذا التساؤل لابد ان نشير الى الدور الذي تؤديه الاعلانات السياحية التي تعتمدها الوكالات لجذب السائحين، والتي يكون بعضها اعلانا مفروضا علينا، حيث تظهر لنا اعلانات سياحية متنوعة ومتكررة عند اجراءنا لعمليات البحث على الانترنت، او تواجهنا دائما إعلانات مكتوبة أو ضوئية في الشوارع أو المراكز التجارية التي نرتادها، على العموم لا يوجد لدينا ثمة اعتراض على تلك الاعلانات بحد ذاتها، وإنما المشكلة تكمن في ان تكون هذه الاعلانات كاذبة ومضللة، وهذا ما يتقاطع حتما مع الالتزام بالإعلام، حيث يرى البعض بأن ثمة التزام يتفرع عنه، الا وهو الالتزام بالتحذير الذي يعرف بأنه التزام سابق على التعاقد يلتزم بمقتضاه احد طرفي العقد بتحذير الطرف الاخر من الضرر او الخطر الذي يحدق بع من جراء التعامل او الاستعمال لسلعة او خدمة معينة (١).

ونحن نرى من جانبنا بأنه لا مبرر للفصل بين الالتزام بالإعلام والالتزام بالتحذير، فالأخير لا يتعدى كونه جانبا من جوانب الالتزام بالإعلام، ففي رحلة الى جيبوتي، أكدت محكمة النقض الفرنسية مسؤولية الوكالة المنظمة للرحلة عن تعويض الاضرار الناشئة عن الحادث الذي وقع بمنطقة حرة، وجاء في حيثيات الحكم (أن الوكالة المذكورة، تقاعست عن توفير مرشد سياحي، يتولى إرشاد العملاء في تلك

(١) مشار لها لدى د.أحمد السعيد الزقرد – مصدر سابق – ص ١٤٣.

المنطقة الوعرة، المحفوفة بالمخاطر، ويدلهم على الطريق الآمن، ويحذرهم من مكامن الخطر)، مما تسبب عنه سقوط إحدى السائحات في جدول للمياه، شديد السخونة، وبالتالي احتراق جسدها في مناطق عدة، وذهبت المحكمة –خصوصا – إلى القول بأن (الوكالة المنظمة للرحلة قد أخلت بالتزامها بعودة السائحة الى بلدها سالمة وآمنة)[١].

فهذا القرار القضائي، وبوضوح يؤكد على الارتباط بين الالتزام بالإعلام والالتزام بضمان السلامة، فالالتزام بالإعلام يسهم بلا شك في توصل الوكالة الى تنفيذ التزامها بضمان سلامة السائح.

ففي ظل ظروف وملابسات معينة، يستوجب الالتزام بالإعلام من المدين به اللجوء الى تحذير الطرف الاخر، اذا ما كان من المتوقع بالنسبة للمدين بالالتزام حدوث مخاطر معينة ترافق تنفيذ العقد، بينما لا ينطوي الالتزام بالإعلام على واجب التحذير عندما لا تختلط ظروف وملابسات تنفيذ العقد بمخاطر تستوجب التحذير منها، وكذلك فأن وكالة السفر والسياحة لاتعد مخلة بالالتزام بالإعلام او التحذير متى ما كان الخطر الذي تعرض له العميل لا يمكنها العلم به او توقعه مسبقا ؛ لأنه يعد قوة قاهرة تنفي مسؤولية الوكالة.

كما وتمتد مسؤولية الوكالة عن خطئها الشخصي تجاه السائح عن الاضرار التي تلحق بأمتعته، وامتعة السائح هي ما يحتفظ به السائح فيما لا يزيد عن قدر محدد وهذه هي الامتعة الشخصية، وما يجاوز هذا القدر يتعين على الراكب تسليمها للوكالة بعد تسجيلها سواء كانت هي التي تضطلع بدور الناقل أم عهدت بالنقل لناقل متخصص[٢] ، وقد خلت القوانين التي تنظم النشاطات السياحية ، ومنها قانون تنظيم شركات ومكاتب ووكالات السفر والسياحة العراقي رقم ٤٩ لسنة ١٩٨٣ من اية احكام بشأن مسؤولية الجهات المذكورة عن الاضرار التي تلحق بأمتعة السائح اثناء الرحلة ، مما

(١) د. خالد جمال أحمد – الالتزام بالإعلام قبل التعاقد – دار النهضة العربية –القاهرة ٢٠٠٣– ص ١٠٠.

(٢) مشار اليه لدى د.أحمد السعيد الزقرد – مصدر سابق – ص ١١٥.

يقتضي الرجوع الى الاحكام المقررة في قانون النقل، فقوانين النقل عموما عالجت مسؤولية الناقل عن الاضرار التي تلحق امتعة الراكب، ومنها قانون النقل العراقي رقم ٨٠ لسنة ١٩٨٣، لكون الاضرار التي نبحث فيها عادة ما تقع اثناء تنفيذ الوكالة لالتزامها تجاه السائح بنقله من مكان لآخر، سواء اثناء سير خط النقل الرئيسي للرحلة، أو خطوط النقل الثانوية، اي اثناء الجولات والنزهات بعد الوصول للوجهة السياحية المقصودة، وعموما فأن مفهوم الامتعة في العقد موضوع بحثنا (العقد السياحي) وعلى وجه الخصوص الرحلات السياحية الجماعية لا يختلف عن مفهومها في عقد نقل الاشخاص(١).

وبناءً على ما تقدم سنبحث في مسؤولية الوكالة عن الاضرار التي تصيب نوعين من امتعة السائح الاول هو الامتعة الشخصية ، والثاني هو الامتعة المعهود بها الى الوكالة.

فبالنسبة للأمتعة الشخصية التي يحتفظ بها السائح اثناء النقل والحيوانات المرخص له بنقلها، وهي اشياء غالبا ما يسمح للمسافر بالاحتفاظ بها دون مقابل في حدود وزن معين، عادة ما يعلن عنه الناقل بتذكرة النقل وقبل تنفيذ العقد.

فأن الوكالة او الناقل لا يمكن قيام مسؤولية اي منهما لمجرد ضياع تلك الامتعة او هلاكها او تلفها، كذلك لا تنهض المسؤولية المذكورة عن الاضرار التي تلحق بالحيوانات المصاحبة له، إلا إذا اثبت السائح خطأ الوكالة، في الحالة التي تقوم بها الوكالة بتنفيذ النقل بوسائط نقل تمتلكها او تستأجرها، فعندها تسأل مسؤولية الناقل عن ما تتعرض اليه تلك الاشياء من فقد او هلاك او تلف(٢)، لا بل العكس من ذلك فأن السائح يمكن ان يكون مسؤولا تجاه الوكالة او غيرها عن الاضرار التي تسببت

(١) د. محسن شفيق – القانون التجاري الكويتي – كلية الحقوق – جامعة الكويت – ١٩٧٢ – ص٩٢.

(٢) انظر نص المادة التاسعة العشر / اولا وثانيا من قانون النقل العراقي رقم ٨٠ لسنة ١٩٨٣.

فيها الامتعة والحيوانات المصاحبة للسائح[١]، والواقع ان الحكم لن يختلف فيما اذا كان الدور المنوط بالوكالة يقتصر على التوسط للحجز على وسائط نقل جهة نقل متخصصة ؛ لأن خطأها الشخصي في هذه الحالة يمكن أن يحدد بسوء اختيار الناقل التي تعاقدت معه لتنفيذ جزئية أساسية من برنامج الرحلة.

اما بالنسبة للأمتعة المعهود بها الى الوكالة، فأنه يتعين علينا اولا الوقوف عند الاساس القانوني الذي بموجبه قام السائح بتسليم تلك الامتعة للوكالة، ان الاساس الذي نقف عنده، لا يمكن ان يتعدى كون الوكالة تتسلم الامتعة باعتبارها ناقلا وباعتبار السائح (مرسل)[٢]، إذ في الغالب يتم تسليم السائح لأمتعته اثناء تنفيذ عملية النقل باعتبارها جزءا من تنفيذ برنامج الرحلة السياحي، مما يحتم تطبيق احكام قوانين النقل بخصوص هذه الامتعة شأنها شأن الامتعة الشخصية، حيث لا تنتفي مسؤولية الوكالة، إلا بإثبات القوة القاهرة او العيب الذاتي في الاشياء المتضررة او خطأ السائح نفسه[٣].

وما يدعم رأينا هذا، توجه المشرع المصري الذي اعتبر منظم الرحلة البحرية مسؤول بصفة عامة عن الضرر الذي يصيب أمتعة العميل اثناء تنفيذ الرحلة كما لو كان هو الناقل، علما ان هذا الحكم لا ينصرف الا للأمتعة التي يعهد بها العميل الى الناقل[٤].

---

(١) انظر نص المادة التاسعة عشر / ثالثا من نفس المادة اعلاه

(٢) ولا نؤيد بدورنا رأي اتجه الى تكييف العلاقة بين السائح والوكالة ضمن هذا الاطار على انها علاقة مودع ومودع لديه، مما يفرض على الوكالة التزاما بحفظ امتعة السائح، وهو التزام ببذل عناية يكون مقداره العناية التي يبذلها المدين في حفظ أمواله باعتبار أن الوكالة تتقاضى اجرا من السائح لقاء كل خدمة من الخدمات المقدمة اليه ، للمزيد من التفصيل انظر د. احمد السعيد الزقرد – مصدر سابق – ص ١٦٣ –١٦٥.

(٣) انظر نص المادة السادسة والاربعين / الفقرة الاولى من القانون اعلاه.

(٤) انظر المواد ٢٥٦ – ٢٧٢ من التقنين البحري المصري الصادر بالقانون رقم ٨ لسنة ١٩٩٠ مشار لها لدى د. احمد السعيد الزقرد – مصدر سابق – ص ١٦٥.

وحيث ان السائح في حال وصوله الى الوجهة السياحية المقصودة، لابد من أن يقيم في الفندق التي حجزت له الوكالة فيه غرفة او ما شابه، ومن المؤكد بان هذا السائح سيحتفظ بتلك الامتعة في داخل محل اقامته في الفندق، سواء اودع السائح امتعته لدى الفندق بنفسه أو عن طريق الوكالة التي تكفلت بإيصال الحقائب والامتعة الى الفندق، دون ان يتحمل السائح عناء استلامها عند الوصول، وحملها وايداعها لدى الفندق، وعلى كل حال طالما ان النتيجة واحدة وهي ان الامتعة والحقائب العائدة للسائح اصبحت مودعة لدى الفندق فسنكون امام احتمالية تعرض تلك الامتعة لأضرار الضياع او الهلاك او التلف اثناء الاقامة في الفندق.

وللبحث في المسؤولية عن تلك الاضرار، وتحديد الجهة المسؤولة، كان لابد من تسليط الضوء عل تكييف العلاقة التي تربط ما بين السائح والفندق، وهي لا تتعدى كونها علاقة محكومة بأحكام عقد الفندقة الذي عالجته بعض التشريعات المدنية، كعقد مسمى ومنها القوانين المدنية المصري والكويتي والفرنسي، بخلاف القانون المدني العراقي[١]. والذي يعد العقد المذكور في ضوء احكامه عقد غير مسمى، مما يقتضي تطبيق احكام مزيج من العقود الاخرى كونه عقدا مركبا من عقود الايجار والوديعة والبيع، مع ذلك فأن القانون المذكور قد خصص مادتين عالج فيهما مسؤولية صاحب الفندق عن الاضرار التي قد تلحق بالأشياء العائدة للنزيل تحت مسمى حالات خاصة

(١) لابد من الاشارة الى ان مشروع القانون المدني العراقي تضمن احكام خاصة تسري على عقد الفندقة بوصفه عقدا مسمى، حيث قرر مسؤولية صاحب الفندق عن الاضرار التي تصيب امتعة النزيل بمجرد حصول الضرر دون ان يكلف بعبء اثبات خطأ صاحب الفندق، ولقد ميز المشروع المذكور في نصوصه ما بين اموال النزيل التي يبقى النزيل محتفظا بها معه اثناء الاقامة وتلك التي يسلمها لصاحب الفندق لغرض الايداع لقاء وصل وتشمل النقود والاوراق المالية والاشياء الثمينة والتي لا يجوز لصاحب الفندق ان يمتنع عن استلامها دون مسوغ مشروع. وعلى كل حال فأن مسؤولية صاحب الفندق عن تلك الاضرار لا تنتفي، الا اذا اثبت صاحب الفندق ان سبب الضرر يرجع الى قوة قاهرة أو خطأ النزيل أو فعل الاشخاص الذي يرافقونه أو يترددون عليه. انظر نصوص المواد ٧٨٦ – ٧٨٨ من المشروع المذكور.

من الوديعة، وذلك في المادتين (٩٧٢ و٩٧٣)، الذي قرر فيهما احكاما، مفادها بأن التزام صاحب الفندق بالمحافظة على تلك الاشياء، انما هو التزام ببذل عناية، كما وأنه حدد مسؤولية الفندق عن النقود والاوراق المالية والاشياء الثمينة بأن لا تتجاوز عن حد معين، وقد اورد على ذلك الحكم استثناءات منها ان تكون ادارة الفندق قد اخذت على عاتقها حفظ هذه الاشياء مع العلم بقيمتها او كان رفضهم استلامها لم يستند الى مبرر معقول، والاستثناء الاخير ينصرف إلى الحالة التي يكون فيها، كادر الفندق او تابعيهم قد تسببوا في وقوع الضرر الحاصل(١).

وقد حددت المادة ٢/٩٧٣ المدة التي لا تسمع بمرورها دعوى النزيل قبل صاحب الفندق وهي ثلاثة اشهر من اليوم الذي ينكشف فيه أمر السرقة او الضياع او التلف، وهي مدة سقوط لا تتعرض لوقف او انقطاع، وكأنما لم يقع الحادث اصلا.

كما وفرض القانون المدني العراقي في المادة ٩٧٣ /١ على النزيل التزاما في حالات سرقة اشيائه او ضياعها او تلفها بأخطار صاحب الفندق بالحادث متى علم به، واية تباطؤ من جانب النزيل في الاخطار دون مسوغ يقف وراء ذلك التأخير، يكون سببا لسقوط حقوق النزيل.

(١) نظم القانون المدني الفرنسي احكام الوديعة الفندقية في المادة ١٩٥٢ وطبق بشأنها احكام الوديعة الاضطرارية والتي تزيد في العناية الواجب بذلها للحفاظ على اشياء النزيل عن العناية الواجبة في الوديعة العادية، بالإضافة الى منعه اي من اتفاقات الاعفاء او التخفيف من هذه المسؤولية ، ويلاحظ على موقف القانون المذكور هذا بأن احكام الوديعة الاضطرارية قد طبقها المشرع على الودائع الفندقية استثناءً، فأحكام الوديعة الاضطرارية في الاصل لا تطبق الافي الحالات التي يقوم بها المودع في ظروف يخشى معها خطر داهم على الشيء فيضطر الى ايداعه كالإيداع في ظروف الحروب والكوارث الطبيعية بينما النزول في الفندق هي في الغالب واقعة مخطط لها. للمزيد من التفصيل بشأن موقف المشرع الفرنسي من الوديعة الفندقية راجع د. حسن علي الذنون – المبسوط في المسؤولية المدنية (الضرر) – شركة التايمس للطباعة والنشر – بغداد ١٩٩٠ – ص٢٧٠.

وحسب اعتقادنا بأن علة الحكم الاخير تكمن في تسهيل مهمة ادارة الفندق في العثور على الاشياء المسروقة او الضائعة، او اصلاح ما تلف منها، فيما لو تم الاخبار عن الحادث عند علم النزيل به.

على العموم فأنه عند تعرض امتعة السائح للسرقة او الضياع او التلف، كان للسائح ان يرفع دعوى التعويض على صاحب الفندق مباشرة او على الوكالة، لا وبل ينحصر حقه في الرجوع على الوكالة بدعوى المسؤولية في الحالات التي تتولى فيها الوكالة بنفسها ولحسابها بتنظيم كل فقرات الرحلة وبضمنها نزول العملاء في فنادق مملوكة لها او مستأجرة لهذا الغرض، ومن ثم يمكن للوكالة ان ترجع بدورها بدعوى المسؤولية على صاحب الفندق لمخالفته لالتزاماته الناشئة عن عقد الوديعة الفندقية.

بينما اذا اقتصر دور الوكالة على الحجز الفندقي للسائح، ففي هذه الحالة لا يتعدى دورها دور الوكيل، وحيث ان القواعد العامة المقررة في الوكالة لا تضمن للموكل حسن تنفيذ العقد من قبل الاشخاص الذي تعاقد معهم الوكيل للغرض المذكور، مما ينفي امكانية رجوع السائح على الوكالة بدعوى التعويض في هذا الفرض، الا اذا أثبت خطأ الوكالة الشخصي المتمثل في سوء اختيارها للفندق الذي وقعت فيه حادثة السرقة او الضياع او التلف، علما انه في جميع الاحوال والظروف على أدارة الفندق ان تتعامل بنفس العناية مع النزلاء سواء كانوا القادمين للفندق، قدموا مباشرة اليه او عن طريق وكالات السياحة والسفر.

فاذا خالف الفندقي التزاماته بتقديم الخدمات السياحية للنزلاء، ومنها المحافظة على ودائع العميل، اعتبر مسؤولا مباشرة في مواجهة العميل، وبصورة غير مباشرة في مواجهة الوكالة، ومع ذلك فأن السائح يفضل رفع دعوى المسؤولية على وكالة السفر والسياحة التي تعاقد معها ويعرفها جيدا فضلا عن انها الاقرب اليه، خصوصا في الرحلات الى الدول الاجنبية[١].

(١) د. أحمد السعيد الزقرد – مصدر سابق – ص ١٧٣.

وبعد كل ما ذكرناه عن الاضرار التي تصيب امتعة السائح من سرقة او ضياع او تلف، وعن دعوى المسؤولية عن تلك الاضرار، فالسؤال يعيد طرح نفسه، كيف نتصور العلاقة بين اخلال وكالة السياحة والسفر او حتى الفندق نفسه بالالتزام بالإعلام وبين تلك الاضرار؟

للإجابة عن هذا التساؤل نود أن نؤكد بأن مجمل التزامات وكالات السياحة والسفر يرتبط حسن تنفيذها ارتباطا وثيقا بالالتزام بالإعلام بكل ما هو ضروري من البيانات والمعلومات التي تصب في مصلحة السائح وتجنبه التعرض للأضرار الجسدية منها او المالية، ولا ضير من ان تزود الوكالة عملائها بتلك المعلومات بوسائل عديدة منها المطبوعات(الكتيبات ونشرات الدعاية) او الرسائل على الهواتف النقالة او اقل ما يمكن شفاها، ولاسيما انه في الرحلات الجماعية تتكرر لقاءات منتسبي الوكالة مع السواح يوميا، مما يتيح الفرص للوكالة باستمرارية تزويد السائح بالإرشادات والتوجيهات التي تؤمن له رحلة أمنة، هذا فضلاً عن الارشادات والتوجيهات التي تم تزويد العميل بها مسبقا سواء في مرحلة التعاقد أو حتى قبلها ، ودليلنا على الارتباط الوثيق ما بين الالتزام موضوع بحثنا وهو الالتزام بالإعلام وبين التزامات الوكالة الاخرى، ومنها المحافظة على سلامة السائح واموالـه، القرارات القضائية العديدة الصادرة بخصوص مسؤولية وكالات السفر والسياحة عن إخلالها بواجبها بتزويد العملاء بكل المعلومات الضرورية عن حقوقهم في مواجهة الغير، أو المخاطر الكامنة بالفنادق او الفيلات المستأجرة لإقامة السائحين.

فالخلاصة تكمن في ان سلامة السائح واموالـه وترفيهه هي الهدف الاساسي او يمكن ان يكون الوحيد الذي يرمي أليه الالتزام بالإعلام، وهذا ما يعبر عنه بوحدة العقد، وفكرة وحدة العقد السياحي تقوم على اساس يتمثل بأنه مهما تعددت الروابط القانونية التي تربط الوكالة بالسائح (التزامات الوكالة تجاه السائح)، فأن هناك وحدة اقتصادية لها سبب واحد ومحل واحد وهو الرحلة الامنة و الهادئة، فالعميل (السائح) عندما يتعاقد مع وكالة السياحة والسفر يتعاقد على عقد شامل وليس على اجزاء منفصلة، وكما أنه

يدفع ثمنا واحدا مقابل الرحلة ومشتملاتها ولا يدفع مقابل عن كل مرحلة من مراحلها، كما وأنه لم يحدد لكل التزام من التزامات الوكالة ثمنا مستقلا من جانب أخر[١].

وفضلا عن الاضرار الجسدية والمادية التي قد تلحق بالسائح في جسده أو امتعته أو حقائبه، مما تنهض معها مسؤولية الوكالة عن تلك الاضرار، فأن هذه المسؤولية يمكن أن تقوم عندما يتعرض السائح للإحباط أو الشعور بعدم الرضا بسبب ما يعبر عنه بسوء تنظيم الرحلة.

فالأصل في العقد السياحي هو ان غاية السائح فيه تتمثل بالحصول على الترفيه، المتأتي من تفادي الصعوبات والمضايقات التي قد يتكبدها، فيما لو باشر السائح الرحلة السياحية ذاتها دون وساطة الوكالة المتخصصة بتنظيم الرحلات السياحية، ومع ذلك يصطدم السائح اثناء الرحلة التي تنفذها الوكالة، بعقبات ومشاكل عديدة، يمكن أن تنغص عليه رحلته، وتسلبه المتعة التي كان يتوخى الحصول عليها.

ويجب ان نشير الى الصور المتعددة التي لا حصر لها، والتي تعد الوكالة في أي منها مسؤولة تجاه السائح عن سوء تنظيم الرحلة، ويلاحظ بأن هذه الصور تشترك مع بعضها من حيث أن الوكالة قد نفذت كامل التزاماتها تجاه السائح الا أن التنفيذ جاء معيبا في نوعه، كما لو أن الفندق الذي أقام فيه السائح كان تصنيفه السياحي على درجة اقل من الدرجة المعلن عنها في الاعلان السياحي او العقد الموقع مع الوكالة[٢]، أو أن الوكالة نفذت التزاماتها جزئيا، اي انها نفذت بعض بنود العقد دون

(١) د. عادل محمد خير – المخاطبة التشريعية للنشاط السياحي والفندقي – الطبعة الثانية – دار النهضة العربية – القاهرة ٢٠٠٠ – ص ٢١٠-٢١٢.

(٢) ان إعلام العميل بمستوى الاقامة يثير صعوبات في بعض الاحيان لأن مستويات الاقامة او التصنيف السياحي لدرجات الفنادق يختلف من دولة لأخرى، علما بأن معيار مستوى الاقامة او درجة التصنيف يعد من البيانات المهمة التي يتعين على الوكالة إعلام السائح بها، ولاسيما ان قبوله بالتعاقد على الرحلة، وبالثمن المحدد يرتبط ارتباطا وثيقا بذلك البيان، ولعل من الصعوبات التي اشرنا اليها تكمن في ان الوكالة قد تعلن في برنامجها السياحي بأن الاقامة ستكون في فندق أربع نجوم=

البعض الاخر، كما لو حذفت الوكالة دون مبرر بعض فقرات البرنامج السياحي، كالحفلات أو زيارة بعض الوجهات السياحية، والتي كان أدراجها ضمن البرنامج السياحي المعلن عنه دافعا الى تحفيز السائح للتعاقد مع تلك الوكالة بالذات، وعلى ذلك البرنامج السياحي بالذات.

فالسائح في عقد الرحلة السياحي حسب رأينا يسعى للحصول على **عوض معنوي**، مقابل المبلغ المالي الذي يدفعه للوكالة، هذا العوض المعنوي هو المتعة والترفيه المتأتي من تنفيذ برنامج الرحلة المعلن عنه من زيارات سياحية وأثرية وحفلات وممارسة انشطة رياضية معينة، عليه فأن حرمان السائح من هذه المتعة او الترفيه بصورة كلية او جزئية، يتمثل بما لا يقبل الشك ضررا معنويا يستوجب التعويض، وترجع أهمية التعويض عن هذا الضرر في نطاق العقد السياحي إلى الطبيعة الخاصة لهذا العقد، الذي يهدف أساسا إلى إشباع حاجة السائح المعنوية في التمتع بخدمة السياحة التي تقدمها وكالة السياحة والسفر وهو ما لا يقدمه عقد آخر للسائح(١).

=على سبيل المثال، فهذا المستوى يختلف بلا شك ما بين دولة لأخرى، مما يدفع العملاء للرجوع على الوكالة بالمسؤولية عن سوء مستوى الخدمات المقدمة، أو لتقديم بيانات مضللة لا تتطابق مع ما اتجهت اليه ارادة العملاء ورغباتهم ،وخصوصا أن العقد السياحي يتصف بأنه من عقود الثقة المشروعة، هذه الثقة التي أولاها السائح وهو شخص غير مهني الى وكالة السفر و السياحة بوصفها مهنيا متخصصا لديه من القدرات والمعرفة الفنية والتخصص في العمل ما يؤهلها لإعلام السائح بالمعلومات الكاملة والدقيقة عن تفاصيل الرحلة المزمع تنفيذها على نحو يجعله متساويا في العلم والمعرفة مع الوكالة ومن في مستواها بقدر الامكان وذلك لحماية الثقة المشروعة في تلك العقود وللحصول على رضا حر ومستنير للسائح. فمن الاسس الجوهرية التي يقوم عليها الالتزام بالإعلام هي تحقيق التكافؤ بين المتعاقدين الذي يستلزم أن يكون كلا الطرفين على درجة متساوية من العلم بمحل العقد من جهة، ومن جهة اخرى اعادة التوازن الى العقد من خلال تلك المعلومات والبيانات التي تمثل ضمانة مهمة من الضمانات العقدية للسائح.

(١) تم الحكم بمسؤولية وكالة السياحة والسفر عن الضرر الادبي الذي يتمثل بحرمان السائح في نزهة بحرية من اجتياز المناطق الجليدية الساحلية الذي لم تكن تمثل له مجرد رغبة في اجتياز هذه=

ولذلك نجد أن المشرع الفرنسي قد أصدر قانونا في ١٣ يونيو ١٩٩٢،ألزم فيه وكالات السياحة والسفر في حال قيام ظروف من شأنها ان تجعل تنفيذ الرحلة في مجموعها أو في جزء منها، امرا خارجا عن إرادتها أي مستحيلا أن تعجل بقدر إمكانها من إعلام السائح بهذه الظروف التي تستدعي تعديل برنامج الرحلة أو حتى الغائها، شريطة ان يتم هذا الإعلام كتابيا(١).

ويجب أن نميز بهذا الصدد ما بين ان تطرأ تلك الظروف قبل البدء بالرحلة أو اثناء تنفيذها، ففي الفرض الاول يكون للعميل وبلا شك الحق في فسخ العقد مما يستتبعه الغاء الرحلة، وهذا لا يمنع السائح من المطالبة باسترداد المبالغ التي دفعها إعمالا بإعادة الحال الى ما كان عليه، مع الحق في المطالبة بالتعويض أن كان له مقتضى.

أما إذا قامت الوكالة المنظمة بتعديل الرحلة بعد قيامها فعلا، فإن للسائح الحق في طلب استرداد ثمن الخدمات التي لم يتم تنفيذها، مع حقه في رفع دعوى التعويض عما أصابه من أضرار مادية أو أدبية من جراء التعديل(٢).

ومن الضروري ان نركز بهذا الصدد على نقطة مهمة وهي ان الالتزام بالإعلام يرتبط الا خلال به ارتباطا وثيقا بالضرر محور هذه الجزئية من بحثنا (سوء تنظيم الرحلة)، فالالتزام بالإعلام يستلزم تنفيذه من قبل الوكالة قيامها بإرسال مندوبين عنها أو مرشدين لمرافقة السائحين في جولاتهم ونزهاتهم بغية الوصول الى الراحة والمتعة التي ينشدها السائح، والذي غالبا ما تعوزه المعلومات الكافية عن هذه الاماكن أو يجهل لغة

=المناطق، فحسب بل هي الغاية التي ينشدها والباعث على التعاقد عنده. فالحرمان من الترفيه والراحة التي كان ينشدها من زيارة هذه المناطق والتي لا تتكرر كثيرا، يعد ضررا محققا يستوجب مسؤولية الوكالة تجاه السائح. للمزيد من التفصيل راجع د. أشرف جابر سيد – عقد السياحة – دار النهضة العربية – القاهرة ٢٠٠١– ص١١٦.

(١) القانون المذكور مشار اليه لدى د. احمد سعيد الزقرد – مصدر سابق – ص١٨٧.

(٢) د. أحمد سعيد الزقرد – مصدر سابق – ص ١٨٦.

القائمين عليها، بحيث يعوض الدور الذي يؤديه هؤلاء المرشدين عن جهل السائح بالأمور التي ذكرناها، وكذلك يمتد دور هؤلاء المندوبين والمرشدين لاستكمال بعض الاجراءات الرسمية والحصول على التراخيص المطلوبة في المطارات والموانئ او المعابر الحدودية البرية ونقاط الكمارك نيابة عن السائح، مما يوفر له رحلة مريحة بالمقارنة مع رحلة فردية يباشرها بنفسه.

المطلب الثاني

مسؤولية وكالة السياحة والسفر عن فعل الغير

من الطبيعي أن تستعين وكالة السياحة والسفر لتنفيذ برنامجها السياحي المتنوع بأشخاص أخرين من ناقلين وأصحاب فنادق ومطاعم ومتعهدي حفلات ومرشدين سياحيين ومراكز علاج طبيعي ومدربين ومشرفين على ألعاب رياضية معينة كالتزلج على الجليد أو المياه أو الغوص تحت مياه البحار والمحيطات، وغيرهم من المتخصصين وبحسب البرنامج السياحي وكما ذكرنا، ممن يمتلكون خبرات ومؤهلات في مجالات معينة، من المؤكد عدم توافرها لدى وكالة السياحة والسفر، مما يضطرها للاستعانة بالغير، لتنفيذ برنامجها السياحي وبصورة متكاملة.

وقد يحدث أن يتضرر السائح دون أن يكون هذا الضرر متأتيا من خطأ الوكالة ذاتها، وإنما من خطأ أحد الاشخاص الذين تستعين الوكالة بهم لتنفيذ برنامجها السياحي المتنوع، وهذا لا ينفي المسؤولية بلا شك في جانب الوكالة، حيث أن التشريعات المدنية قد تبنت احكاما قررت بموجبها ما يعرف بالمسؤولية المدنية عن فعل الغير ممن يقومون مقام المسؤول أو يعاونوه في تنفيذ التزاماته تجاه الطرف الاخر، وتحديدا أحكام مسؤولية المتبوع عن أعمال تابعيه، ولابد أن ننوه هنا بأن المسؤولية المذكورة قد عالجها التشريعات المدنية ومنها القانون المدني العراقي باعتبارها صورة من صور المسؤولية

التقصيرية[١].

ونحن نرى من جانبنا بأنه يمكن تطبيق الاحكام المذكورة باعتبارها قواعد عامة للمسؤولية المدنية عن فعل الغير سواء كانت تقصيرية أم عقدية، وما يدعم رأينا هذا بأن تطبيقات المسؤولية العقدية عن فعل الغير في النصوص التي تسري على العقود المسماة، ومنها النصوص الخاصة بعقد المقاولة، وتحديدا النص الذي يقرر مسؤولية المقاول الاصلي عن أعمال المقاول من الباطن في المادة(٢/٨٨٢)، نجد أن حكمها لا يتقاطع كليا مع أحكام ما سميناها بالقواعد العامة للمسؤولية المدنية عن فعل الغير.

هذا بالإضافة إلى أن حكم النص المذكور لا يوجد مانع يحول دون تطبيقه على مسؤولية الوكالة عن الاعمال الصادرة من الاشخاص ممن تستعين بهم الوكالة لتنفيذ برنامجها السياحي، وذلك لوجود شبه أجماع فقهي على تكييف عقود الرحلات السياحية، وخصوصا عقود الرحلات الجماعية على أنها عقود مقاولة[٢].

(١) خصص القانون المدني العراقي المادة ٢١٩ لمسؤولية المتبوع عن الاعمال الغير المشروعة الصادرة عن تابعيه وضمن الفصل الثالث وعنوانه (العمل غير المشروع).

(٢) إن نشاط وكالات السياحة والسفر عند تنظيم الرحلات السياحية الجماعية، قد تعدى دور الوساطة بين العميل وبين الجهات الاخرى التي تقدم له الخدمات المتنوعة أثناء الرحلة من الفنادق والمطاعم وغيرها، حيث تقوم الوكالة بأعداد برامج الرحلة والاعلان عنه والحصو ل على تأشيرات الدخول والحجوزات على متن وسائط النقل المختلفة وفي الفنادق والمنتجعات والتأمين على العملاء ، فهي تقوم بمجموعة من الاعمال المادية والقانونية لحساب الطرف الاخر من العقد وهو السائح، مما أسهم في أنشاء توجها في الفقه القانوني لتكييف العلاقة القانونية بين وكالات السياحة والسفر على أنها عقود مقاولة، فالرأي المذكور يرى بأنه مهما تعددت الروابط القانونية التي تربط وكالة السفر والسياحة بالعملاء، إلا أنه توجد وحدة اقتصادية لها سبب واحد، ومحل واحد، هو الرحلة الهادئة، الآمنة، فضلا عن صعوبة تطبيق احكام عقود عديدة وبصورة منفصلة لكل مرحلة من مراحل الرحلة المختلفة، لذا يتعين النظر الى مجموع هذه المراحل أو الفقرات على أنها العقد السياحي الشامل الذي يفرض على الوكالة التزامات متنوعة كحفظ اموال السائح، والحجز على وسائط النقل والنزهات ، كما أن السائح يدفع ثمنا واحدا مقابل الرحلة بكامل مشتملاتها، مما يفرض تكييف عقد الرحلة في=

فالاتجاه السائد لدى وكالات السياحة والسفر في الوقت الحالي هو تنظيم الرحلات الشاملة، حيث تنخفض التكاليف، ويطمئن العملاء فيها إلى تقديم جميع الخدمات السياحية، فإذا خالفت الوكالة أيا من التزاماتها، فإن الاحكام العامة للمقاولة تكفل حماية فعلية للسائح باعتباره (رب عمل) في مواجهة ما يمكن تسميته (المقاول السياحي).

ومن شروط قيام هذه المسؤولية هو وجود الرابطة التبعية التي تربط بين التابع والمتبوع ، لذلك لابد من أن نسلط الضوء على مفهوم هذه الرابطة اولا، لكي نتحقق من وجودها أو عدمه، ما بين وكالة السياحة والسفر وبين من تستعين بهم لإنجاز برنامجها السياحي، فرابطة التبعية من منظور الفقه القانوني الحديث، هي الرابطة التي يكون قوامها :

(١) عمل يقوم به التابع لحساب المتبوع.
(٢) وجود سلطة فعلية للمتبوع تخوله مراقبة التابع وأدارته[١].

وكما يظهر لنا بأن العنصر الاول من عنصري رابطة التبعية متوفر في العلاقة ما بين الوكالة ومن تستعين بهم لتنفيذ فقرات البرنامج السياحي، ولكن الاشكالية تظهر بالنسبة للعنصر الثاني، فهل تتوافر فعليا لوكالة السياحة والسفر السلطة التي تخولها مراقبة عمل الاشخاص المذكورين وإدارتهم وخصوصا أن أغلبهم يتواجدون ويمارسون نشاطاتهم في دول أجنبية خارج دولة الوكالة؟

وبهذا الصدد نؤيد من جانبنا رأيا يتجه إلى أنه رابطة التبعية تتجسد بالتبعية الاقتصادية، بحيث يعتمد التابع في تسيير شؤونه الاقتصادية على ما يتقاضاه من

=الرحلات السياحية الجماعية على أنه مقاولة، وتعتبر الوكالات المرخص لها بتنظيم الرحلات لحسابها مقاولا في علاقتها بالسائح ، للمزيد من التفصيل راجع د. أحمد السعيد الزقرد – مصدر سابق – ص ٣٦ وما بعدها.

(١) للمزيد من التفصيل بشأن موقف الفقه القانوني من رابطة التبعية راجع د. عصمت عبد المجيد بكر – ص ٦٥١– ٦٥٣.

المتبوع، الذي يجلب أليه العملاء (الافواج السياحية) مما يخول المتبوع الحق في اصدار الاوامر والتوجيهات الى التابع، وبعبارة أخرى نجد بأن التبعية الاقتصادية، هي التي تبرر رضاء التابع وتقبله الاوامر والتوجيهات الصادرة أليه من الوكالة[١].

وحيث أن موضوع بحثنا هو الالتزام بالإعلام، فالسؤال الذي نطرحه بهذا الصدد هو، هل أن الالتزام بالإعلام الملقى على عاتق وكالة السياحة والسفر ينتقل الى الغير ممن تستعين الوكالة بهم لتنفيذ التزاماتها المتنوعة تجاه السائح، بحيث إذا أخل الغير بتنفيذ التزامه بالإعلام، نهضت مسؤولية الوكالة عن فعل الغير أي خطئه المتمثل بالإخلال بالالتزام المذكور؟

نود الاشارة بمناسبة الاجابة عن هذا السؤال، إلى أنه تكييف عقد الرحلة السياحي على أنه عقد مقاولة يسمح للوكالة بالحرية في اختيار الاشخاص ممن تستعين بهم لتنفيذ برنامج الرحلة بشكله المتكامل، وذلك لانتفاء رابطة التبعية التي تربط بين الوكالة والسائح، مما يسمح للوكالة أن تتعاقد مع متعهدي الخدمات السياحية باعتبارهم مقاولين من الباطن، وهي متمتعة بكامل حريتها المهنية.

أما عن تحديد شخص المدين بالالتزام بالإعلام، فنحن نرى من جانبنا بأن المدين الاصلي بالالتزام بالإعلام تجاه السائح هي وكالة السياحة والسفر، الذي يتعين عليها في المرحلة السابقة أو المتزامنة مع التعاقد أن تضع تحت تصرف عملائها، جميع المعلومات الضرورية عن مضمون العقد، وبرنامج الرحلة، والمخاطر التي يتضمنها، وطرق الوقاية منها.

وحيث أن الالتزام بالإعلام يستمر مع استمرارية تنفيذ الرحلة، فإن الالتزام بالإعلام يظهر كواجب على الوكالة كلما استدعت الحاجة إلى تنبيه العملاء بوجود مخاطر معينة، أو تزويدهم ببيانات ومعلومات ضرورية لدرء المخاطر عنهم وتذليل

(١) هذ الرأي مشار اليه مع مجموعة من الاراء القانونية حول تحديد مفهوم رابطة التبعية بين التابع والمتبوع لدى د. عصمت عبد المجيد بكر – مصدر سابق – ص ٦٥١.

الصعوبات والمشقات التي قد تواجههم، هذا في حالة توافر الخبرة والدراية لدى الوكالة بظروف وملابسات الرحلة التي تحتم عليها إعلام عملائها عند التعاقد او بعده بتلك الظروف والملابسات، ونصحهم وارشادهم لاجتياز أية صعوبات وتجنب المخاطر التي تمس حياتهم وسلامتهم الجسدية وسلامة أمتعتهم وأموالهم، ولكن قد يحدث أن تطرأ ظروف غير متوقعة اثناء الرحلة تشكل خطرا على العملاء لم تكن بحسبان الوكالة، ففي مثل هذه الاحوال، حيث يكون السائح في الاغلب قد غادر البلد الذي يكون فيه مقر الوكالة موجودا، عليه يفترض بالأشخاص الذين تستعين بهم الوكالة بالمبادرة بإعلام السائحين بتلك الظروف وتوجيههم بكل ما يجنبهم التعرض الى المخاطر أو مواجهة المشاكل، كما لو صدرت قوانين في الدولة الاجنبية تحظر التجوال في أوقات معينة، أو تفشى وباء معين في المنطقة يستوجب التطعيم ضده أو اتخاذ تدابير وقائية معينة.

فإذا قصروا هؤلاء الاشخاص في تنفيذ التزامهم بالإعلام تجاه السائحين وترتب على هذا التقصير اضرار لحقت بالسائح أو بعضهم، كان للمضرور منهم الخيار ما بين الرجوع على الغير مباشرة، أو الرجوع على الوكالة باعتبارها مسؤولة عن خطأ الغير ممن تستخدمهم الوكالة لتنفيذ برنامجها السياحي.

ولابد من الاشارة هنا إلى أنه احيانا لا أهمية للفصل ما بين شخص الوكالة والاشخاص الذين يشتركون في تنفيذ البرنامج السياحي، حيث انه في الفترة الاخيرة اتجهت وكالات السياحة والسفر إلى استئجار أو شراء بعض الفنادق، أو قرى سياحية، ووسائط نقل، فأصبحت مقاولا يقدم العديد من الخدمات السياحية المتنوعة، وبوسائل مملوكة أو مستأجرة له، مما ينعكس حتما على الالتزامات التي تقع على عاتق الوكالة، بما فيها الالتزام بالإعلام الذي يستمر على مدى تقديم تلك الخدمات، وحتى انتهاء الرحلة، وحتى إن استعانت الوكالة المنظمة للرحلة بأشخاص أخرين لإنجاز الرحلة تحت إشرافها ورقابتها، فإن هؤلاء الاشخاص لا يعدون مقاولين من الباطن، بل يعملون لدى الوكالة بعقود عمل، تجعلهم تابعين لها من الناحية القانونية والاقتصادية، وبالتالي

تعتبر الوكالة المنظمة للرحلة هي المسؤولة لوحدها عن تعويض الاضرار، المتأتية من أخلال أحد هؤلاء العمال بأي التزام بما في ذلك الالتزام بالإعلام، فضلا عن ذلك فأن من مصلحة السائح الرجوع على الوكالة لأسباب عديدة قانونية وعملية في الوقت ذاته.

فبالنسبة للأسباب العملية، فأنه من الصعوبة على السائح مقاضاة الغير في بلد أجنبي يزوره لفترة محدودة ، ويجهل لغته، وقد لا تكون له السيولة النقدية الكافية لتغطية رسوم ومصاريف الدعوى، التي لم يمكن أمر إقامتها داخلا ضمن حساباته، كما وأن إقامة الدعوى والسير بإجراءاتها يتطلب التواجد في ذلك البلد الاجنبي لمدة من المؤكد تتجاوز زمن الرحلة والإقامة المسموح بها للسائح أصلا، فضلا عن كل ذلك تبقى الوكالة هي الجهة المعروفة بالنسبة للسائح والاقرب أليه.

اما بالنسبة للمعوقات القانونية التي تجعل الرجوع على الوكالة بدعوى المسؤولية بدلا من الغير، هي الخيار الافضل بالنسبة للسائح، فأنها تتمثل بعبء الاثبات الذي يكون أيسر في اطار المسؤولية العقدية، حيث يرتبط السائح بعلاقة عقدية مع الوكالة، هذا بالإضافة الى مشكلة تنازع القوانين التي يمكن ان تقف بوجه السائح فيما لو أختار الرجوع على الغير مباشرة في البلد الاجنبي، وذلك لان علاقة السائح بالغير وظروفها تجعلها علاقة قانونية مشوبة بعنصر أجنبي مما يستدعي تطبيق قواعد التنازع المذكورة ،وعموما فأ نه من المؤكد بأن السائح يعرف الوكالة أفضل مما يعرف غيرها.

الخاتمة

بعد انتهائنا من رحلة البحث، وبالتأكيد تلك الرحلة التي لم تكن سياحية كان لابد من أن نثبت أهم النتائج التي توصلنا أليها، وكذلك لابد من اقتراح توصيات، نأمل أن تسهم في التنظيم التشريعي للنشاط السياحي.

النتائج:

١. يبقى مصدر الالتزام في مجال العلاقات التعاقدية عموما، هو العقد ذاته، سواء كان عقد التفاوض السابق على ابرام العقد الاصلي المقصود ابرامه من وراء التفاوض، أم العقد الاصلي ذاته.

٢. عقد الرحلة السياحي من عقود استهلاك الخدمات، مما يحتم سريان قوانين الاستهلاك، وما تتضمنه من حماية تشريعية للمستهلك، كونه الطرف الضعيف، الذي تعوزه الخبرة والدراية في مقابل طرف مهني محترف و متخصص في مجال نشاطه، ولجأ إلى وسائل أعلانية حفزت المستهلك (السائح) الى طلب الخدمة المتمثلة بانضمامه الى الفوج السياحي.

٣. ان الحكم القضائي الصادر بإلزام وكالة السياحة والسفر بإعلام السائح ببيانات أو معلومات معينة أثناء التعاقد، أو خلال تنفيذ برنامج الرحلة، لا يعد منشئا للالتزام بالإعلام، وإنما كاشفا عنه، وهذا الدور الذي يلعبه القضاء في تكميل العقد، بالاعتماد على الارادة المفترضة لأطراف العقد، قد تناولته عموم التشريعات المدنية.

٤. القيمة القانونية للإعلانات السياحية، تتمثل باعتباره إيجابا صالحا لاقترانه بقبول السائح، لينعقد عقد الرحلة السياحي، هذا بالطبع يصدق بالنسبة للإعلانات التي تأتي متضمنة كافة البيانات التي تنور بصيرة العميل، بحيث يتعاقد وهو على دراية بمعلومات ، من شأنها تقريب المسافة بين تناقض مؤهلات وخبرات طرفي العقد، فأحدهما المهني المحترف، والآخر مجرد مستهلك للخدمة السياحية، يستحق إحاطته

بالحماية التشريعية للمستهلكين، إذن فالإعلان بوسائله المختلفة يعد تنفيذا لالتزامها بالإعلام تجاه السائح في مرحلة تكوين العقد.

٥. للالتزام بالإعلام، كيانه المستقل عن التزامات أخرى، قد تختلط به، كونها تتجه صوب ذات الوجهة التي يتوجه إليها الالتزام بالإعلام، المتمثل مضمونها بالإدلاء ببيانات ومعلومات تتعلق بموضوع العقد، إعمالا بمبدأ حسن النية عند إبرام العقد، وتنفيذه.

٦. يبرز الالتزام بالإعلام في الرحلات الجماعية، أكثر من الرحلات الفردية، لكون وكالات السياحة والسفر، تنفرد في الرحلات الجماعية بتنظيم الرحلة وتحديد شروطها، فالمركز القانوني الذي تتبوؤه الوكالات يقترب من مركز المحتكر في عقود الاذعان، إن لم يكن هو ذاته.

٧. تتحقق مسؤولية الوكالة عن خطأ الغير، ممن تستعين بهم لتنفيذ برنامجها السياحي، والمتمثل بالا خلال بالالتزام بالإعلام على أساس تكييف عقد الر حلة الجماعية بالمقاولة، واعتبار هؤلاء الغير مقاولين من الباطن، مما يسمح للسائح المضرور بالرجوع على الوكالة، باعتبارها المقاول الاصلي، المسؤول عن أخطاء المقاولين من الباطن.

٨. إن مجمل التزامات وكالات السياحة والسفر، يرتبط حسن تنفيذها، ارتباطا وثيقا الالتزام بالإعلام بكل ما هو ضروري من البيانات والمعلومات التي تحقق هدف السائح في الرحلة الآمنة الممتعة.

التوصيات:

١. تعديل قانون تنظيم شركات ومكاتب ووكالات السفر والسياحة العراقي رقم (٤٩) لسنة ١٩٨٣، بتضمينه فصل يخصص لالتزامات تلك الاشخاص المعنوية، ومنها الالتزام بالإعلام، لأهمية هذا الالتزام، وحسب ما بينا ذلك في البحث ونتائجه، وبما يدعم المركز القانوني للسائح.

٢. تشديد مسؤولية وكالات السياحة والسفر، باعتبار التزامها بالإعلام، التزاما بنتيجة، بحيث لا تنتفي مسؤوليتها عن الاضرار التي تلحق بالسائح وأشيائه، إلا بأثبات السبب الاجنبي.

٣. التدخل التشريعي، بفرض قيود على وسائل ومضامين الاعلانات السياحية، بإلزام الوكالات، بوجوب تضمينها كل البيانات والمعلومات المتوفرة لدى الوكالة، أو التي كان من الممكن علمه بها، وابتعادها عن أساليب المبالغة والتضليل، التي من شأنها التأثير في إرادة العملاء.

٤. تعديل عنوان الفصل الثالث – الفرع الاول (٣) من القانون المدني العراقي، بتسميته (أحكام مشتركة للمسؤولية المدنية) ، لدرء أي لبس، من الممكن أن يثار بشأن أمكانية سريان أحكام مواده على العلاقات العقدية، ومنها المادة ٢١٩ الخاصة بمسؤولية المتبوع عن أعمال تابعيه.

وفي نهاية بحثنا ندعو الله عز وجل أن يوفقنا فيما بذلناه من جهود متواضعة لإنجاز هذا البحث.

قائمة المصادر

١. د. أحمد محمد محمد الرفاعي –الحماية المدنية للمستهلك إزاء المضمون العقدي – دار النهضة العربية – القاهرة – ١٩٩٤.

٢. د. أشرف جابر سيد – عقد السياحة – دار النهضة العربية – القاهرة ٢٠٠١.

٣. د. بتول صراوة عبادي – العقد السياحي –منشورات الحلبي القانونية –٢٠١٢.

٤. د. ثروت عبد الحميد –الاضرار الصحية الناشئة عن الغذاء الفاسد أو الملوث – وسائل الحماية منها ومشكلات التعويض عنها –دار الجامعة الجديدة –الاسكندرية –٢٠٠٧.

٥. د. حسام محمود لطفي – المسؤولية المدنية في مرحلة التفاوض – القاهرة – ١٩٩٥.

٦. د. حسام الدين كامل الاهواني – عقد البيع في القانون المدني الكويتي –جامعة الكويت –دار النهضة العربية – ١٩٨٩.

٧. د. خالد جمال احمد – الالتزام بالإعلام قبل التعاقد – دار النهضة العربية – القاهرة ٢٠٠٣.

٨. د. سهير المنتصر – الالتزام بالتبصير – دار النهضة العربية – ١٩٩٠.

٩. د. صبري حمد خاطر –الالتزام قبل التعاقد بتقديم المعلومات المتعلقة بالعقد – بحث منشور في مجلة العلوم القانونية – ١١ – العدد الاول –١٩٩٦.

١٠. ضحى محمد سعيد –المسؤولية المدنية لمتعهدي السفر والسياحة– اطروحة دكتوراه–كلية القانون –جامعة الموصل.

١١. د. عصمت عبد المجيد بكر –النظرية العامة للالتزامات – الجزء الاول – منشورات جامعة جيهان – ٢٠١١.

١٢. د. محمد ابراهيم دسوقي –الجوانب القانونية في ادارة المفاوضات وابرام العقود – الادارة العامة للبحوث – ١٩٩٥.

١٣. د. يونس صلاح الدين علي –العقود التمهيدية – دار الكتب القانونية – مصر – ٢٠١٠.

١٤. د. نزيه محمد صادق المهدي –الالتزام قبل التعاقد بالإدلاء بالبيانات المتعلقة بالعقد وتطبيقاته على بعض العقود – دراسة فقهية مقارنة –دار النهضة العربية – القاهرة –١٩٩٠.

15. Muriel fabre magnan –de l،a obligation d, information dans les conttrats –these–(pantheon –sorbonne)–paris –1992.

المـلخـص:

أخذ الكثير منا يتعاطى مع عقود الرحلات السياحية، لتمضية أوقات العطلات، والاستمتاع برحلات تنظمها وكالات متخصصة إلى مناطق سياحية داخل الدولة ، وفي أحيان كثيرة تنطلق تلك الرحلات إلى دول أجنبية .

ومن الالتزامات التي تلقى على عبء تلك الوكالات تجاه عملائها، هو الالتزام بالإعلام، سواء في مرحلة تكوين العقد أم تنفيذه، هذا الالتزام الذي تفرضه ظروف العقد ومقتضيات العدالة وحسن النية ، ولاسيما أن العميل هو الطرف الضعيف في علاقة عقدية يشاركه فيها طرف مهني، لديه من الخبرة والمعلومات ، ما تستوجب أن يدلي بها إلى عملائه عند أبرام العقد، ليتعاقد العميل بإرادة حرة مستنيرة، وعند المباشرة بالرحلة، لتجنيب عملائها أضرارا جسمانية ومادية، وحتى معنوية ، يمكن أن تلحق بالعميل، متى ما أخلت وكالات السياحة والسفر بالتزامها بالإعلام تجاه عملائها.

وللعميل المتضرر الحق في تحريك دعوى المسؤولية تجاه الوكالة، لتعويضه عن الضرر الذي لحق به، وحتى لوكان الاخلال بالالتزام بالإعلام صادرا من الغير، ممن تستخدمهم الوكالة في تنفيذ برنامج الرحلة السياحي.

ABSTRACT :

A lot of people choice the tourist trips as the best way to spend their holidays times, by enjoying with trips which organized by specialized agencies, inside the state , and often those kick off for foreign countries.

One of the obligations of those agencies with their clients, the obligation of information, within the stage of composition the contract, or its implementation stage. This obligation imposed by the contract conditions, and the requirements of justice and good intention.

That the client is a weak part in the contractual relationship shared with a professional part, that has a wide experience, thereby required to give those informations to the clients, to avoid the physical and material damages, and even moral.

But the prejudice to that obligation give the client the right to move his lawsuit for demanding compensation for its damages, even those damages caused by persons assisted the agency to implement its obligations.